Sistema DEFINITY®

Manual de instruções

para a administração avançada

RG CB
KL e JW

555-233-712PTB
Comcode 108605973
2ª edição
Junho de 1999

Lista de verificação para adicionar um novo usuário de telefone

Use essa lista de verificação para garantir que as informações sobre todos os usuários estejam completas e precisas para todas as aplicações da sua empresa.

Adicionar informações sobre o novo usuário a:

- ❑ central (especifique localização, se tiver mais de uma)
- ❑ sistema de mensagem por voz
- ❑ grupos especiais
  - — grupos de rota de cobertura
  - — grupos de busca
  - — grupos de captura
  - — outros grupos
- ❑ sistema de gerenciamento de chamadas (CMS, BCMS)
- ❑ bancos de dados de outra empresa:
- ❑ ____
- ❑ ____

Lista de verificação para remover um usuário

Você pode precisar apagar as mensagens de um usuário do seu sistema de mensagens antes de removê-lo da sua central. Para manter a caixa de correio, defina a porta da estação para ‘X’ quando o usuário sair.

Exclua as informações do usuário de:

- ❑ central (especifique localização, se tiver mais de uma)
- ❑ sistema de mensagem por voz
- ❑ grupos especiais: (use **list usage ext** para localizar todas as referências a esse usuário)
  - — grupos de rota de cobertura
  - — grupos de busca
  - — grupos de captura
  - — outros grupos
- ❑ sistema de gerenciamento de chamadas (CMS, BCMS)
- ❑ bancos de dados de outra empresa:
- ❑ ____
- ❑ ____

Aviso
Foi feito o possível para garantir que as informações contidas neste livro estivessem completas e exatas no momento da impressão. Entretanto, as informações estão sujeitas a mudanças.

A segurança do seu Sistema é de sua Responsabilidade
A Fraude de tarifação consiste no uso não autorizado do seu sistema de telecomunicações por pessoas não autorizadas, por exemplo, pessoas que não sejam os empregados da sua companhia, agentes, sub-empreiteiros ou pessoas trabalhando em nome da sua companhia. Observe que pode haver risco de fraude de tarifação associado ao seu sistema de telecomunicações e, se ocorrer fraude de tarifação, ela poderá resultar em encargos adicionais substanciais para os seus serviços de telecomunicações.

Você e o seu gerente do sistema são responsáveis pela segurança do seu sistema, tal como a programação e a configuração do seu equipamento para impedir o uso não autorizado. O gerente do sistema também é responsável pela leitura de todos os documentos referentes a instalação, instrução e administração do sistema fornecidos com este produto a fim de compreender completamente as características que podem introduzir o risco de fraude de tarifação e as medidas que podem ser tomadas para reduzir esse risco. A Lucent Technologies não garante que este produto seja imune ou que possa impedir o uso não autorizado de serviços de telecomunicações com gaveta comum ou de instalações alcançadas através do mesmo ou ligadas ao mesmo. A Lucent Technologies não será responsável por quaisquer encargos que resultarem de tal uso não autorizado.

Intervenção da Lucent Technologies contra Fraudes
Se você *suspeitar de que está sofrendo* fraude de tarifação e precisar de apoio ou assistência técnica, telefone para o Canal Direto de Intervenção contra Fraude de Tarifação do Centro de Serviços Técnicos pelo número +1-800-643-2353 ou contate o representante local da Lucent Technologies.

Informações de Pedidos
Telefonar: Lucent Technologies Publications Center
E.U.A. (Voz): +1-888-582-3688
E.U.A. (Fax): +1-800-566-9568
Canadá (Voz): +1-317-322-6619
Europa, Oriente Médio, África (Voz): +1-317-322-6416
Ásia, China, Pacífico, Caribe, América Latina (Voz): +1-317-322-6411
Fax (não nos E.U.A): +1-317-322-6699
Escrever: 2855 N. Franklin Rd.
Indianapolis, IN 46219, E.U.A.
Pedidos: Documento Nº 555-233-712PTB,
2ª edição, Comcode 108605973,
Junho de 1999

Você pode ser colocado numa Lista de Pedidos Permanentes para este e outros documentos de que possa precisar. O Pedido Permanente fará com que você receba automaticamente versões atualizadas de documentos específicos ou conjuntos de documentos, cobrados na conta cujos detalhes você deverá fornecer. Para obter mais informações sobre os Pedidos Permanentes, ou para ser colocado na lista a fim de receber edições futuras deste documento, é favor contactar Lucent Technologies Publications Center.

Declaração de Conformidade da União Européia
A Lucent Technologies Business Communications Systems declara que o equipamento DEFINITY especificado nesse documento está em conformidade com os Padrões e Normas da União Européia (UE) listados abaixo:
Compatibilidade Eletromagnética (89/336/EEC)
Baixa Voltagem (73/23/EEC)

A marca CE colocada no equipamento indica que ele está em conformidade com as diretrizes acima.

Agradecimentos
Este documento foi preparado pelo grupo Product Documentation Development (Desenvolvimento de Documentação de Produtos), Lucent Technologies, Denver, CO, E.U.A.

Índice

Índice v

Bem-vindo ix

- Por que outro manual de instruções ix
- Escrevemos esse manual para você ix
- Que informações estão contidas nesse manual x
- Como utilizar esse manual xi
- Questões de segurança xiii
- Marcas comerciais e marcas de serviços xiv
- Manuais relacionados xiv
- Queremos saber a sua opinião xv
- Como obter esse manual pela Web xv
- Como encomendar mais cópias xvi
- Como obter ajuda xvii

Gerenciamento de troncos 1

- Como entender os troncos 1
- Adicionar grupos de troncos 4

Configuração de serviço noturno 9

- Configurar serviço noturno para grupos de busca 10
- Configurar serviço de ramal noturno 12
- Configurar o serviço noturno do grupo de troncos 14
- Configurar atendimento do tronco a partir de qualquer ramal 16
- Como os tipos de serviços noturnos interagem 18

Gerenciamento de anúncios **19**

- O que é um anúncio 19
- Adicionar anúncios 20
- Gravar anúncios 23
- Apagar anúncios 24
- Fazer backup de seus anúncios 25

Gerenciamento de grupos de busca **27**

- O que são grupos de busca 27
- Configurar grupos de busca 28
  - Configurar uma fila 31
  - Adicionar anúncios de grupo de busca 33
- Métodos de distribuição de chamadas 35

Gerenciamento de vetores e VDNs **37**

- O que são vetores 38
  - Escrever vetores 38
  - Permitir que os chamadores deixem uma mensagem 44
  - Inserir um passo 48
  - Apagar um passo 49
  - Diagnosticar um problema no vetor 50
- Números de Diretório de Vetores 51

Uso de relatórios **55**

- Usar agenda de relatórios 55
  - Definir parâmetros da impressora 55
  - Agendar e imprimir relatórios 57

Listar relatórios agendados 59
Alterar relatórios agendados 59
Remover relatórios agendados 60
- Analisar dados do relatório 61
- Usar relatórios do terminal atendedor 61
Medir tráfego de grupo de terminais atendedores 62
Medir desempenho de terminal atendedor individual 63
Medir desempenho do grupo de atendedores 64
- Relatórios de grupo de troncos 64
Resumo de atividades do grupo de troncos 65
Atividade do grupo de troncos por hora 66
Troncos fora de funcionamento 67
Status do grupo de troncos atual 67
Troncos menos usados 68
- Medir desempenho da central de atendimento 69
O que eu devo medir 69
Quantas pessoas podem usar os relatórios da central 70
Exibir relatórios do grupo de busca 71
- Usar relatórios de segurança 72

Centrais de atendimento 73

- O que é uma central de atendimento 73
- Planejar uma central de atendimento 74
Configurar o fluxo de chamadas 74
Testar o sistema 76

Bem-vindo

Por que outro manual de instruções

Vocês nos informaram que queriam mais instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas do sistema DEFINITY. E aqui estão elas! Esse manual contém instruções para completar tarefas que não foram abordadas no *Manual de instruções para a administração básica do sistema DEFINITY.* Alguns passos podem variar um pouco entre as diferentes versões do DEFINITY, mas as instruções fornecidas irão ajudá-lo na maioria das operações básicas.

Escrevemos esse manual para você

Use esse manual se você for um administrador do sistema DEFINITY. Faça marcações e anotações nele e use-o diariamente. Se você for um novo administrador que está assumindo o cargo de outro funcionário ou se simplesmente quiser refrescar sua memória, esse manual foi feito para você.

Que informações estão contidas nesse manual

O *Manual de instruções para a administração avançada* está dividido em seções para ajudá-lo a localizar informações sobre tópicos avançados.

Gerenciamento de troncos descreve os diferentes tipos de troncos e como adicionar um grupo de troncos.

Configuração de serviço noturno explica como configurar serviço noturno e como tipos diferentes de serviços noturnos funcionam juntos.

Gerenciamento de anúncios explica como adicionar, registrar, alterar, apagar e fazer backup de anúncios.

Gerenciamento de grupos de busca descreve como configurar grupos de busca. Explica como as chamadas para um grupo de busca são atendidas e mostra diferentes métodos de distribuição de chamadas.

Gerenciamento de vetores e VDNs fornece uma visão geral de vetores e Números de Diretório de Vetores (VDN). Oferece a você instruções básicas para escrever vetores simples.

Uso de relatórios descreve como gerar, listar, imprimir e programar alguns dos relatórios básicos no seu sistema DEFINITY. Explica também como usar alguns relatórios comuns e como interpretar as informações do relatório.

Centrais de atendimento fornece uma visão geral das centrais de atendimento. Mostra como configurar uma simples central de atendimento de chamadas e lista itens a serem considerados quando você planejar e projetar a sua central.

Como utilizar esse manual

Familiarize-se com os seguintes termos, procedimentos e convenções. Eles ajudarão você a usar esse manual com o seu sistema telefônico e o software do mesmo.

- Para “ir” para um determinado campo, você pode usar a tecla TAB, setas ou a tecla RETURN no teclado do terminal de administração.
- Uma “tela” é um formulário exibido no monitor do terminal.
- Nesse manual, usaremos sempre o termo telefone; outros manuais da Lucent podem referir-se a telefones como terminais de voz.
- Se usar um software de emulação de terminal, você deverá determinar que teclas correspondem a ENTER, RETURN, CANCEL, HELP, NEXT PAGE, etc.
- Os comandos são impressos em negrito da seguinte forma: **command**.
- As teclas e os botões são impressos da seguinte forma: KEY.
- As informações mostradas em telas são impressas com largura constante da seguinte forma: `screen display`.
- As variáveis são impressas em negrito e itálico da seguinte forma: ***variable***.

- Mostramos os comandos completos nesse manual, mas você também pode usar versões abreviadas dos comandos. Por exemplo, **list configuration station** pode ser digitado como **list config sta**.

- Mostramos os comandos e as telas do mais novo sistema telefônico DEFINITY e nos referimos aos últimos manuais publicados. Substitua pelos comandos apropriados do seu sistema (se necessário) e consulte os manuais que você tem à mão.

- Se você precisar de ajuda para construir um comando ou completar uma entrada de campo, lembre-se de usar a tecla HELP.

  — Quando você pressiona HELP em qualquer parte da linha de comando, uma lista dos comandos disponíveis é exibida.

  — Quando você pressiona HELP com o seu cursor em um campo de uma tela, uma lista das entradas válidas para esse campo é exibida.

- A linha de status ou a linha de mensagens está próxima à base da tela do seu monitor. É nesse local que o sistema exibe mensagens para você. Verifique a linha de mensagens para ver como o sistema reage à sua entrada. Anote a mensagem se você precisar ligar para a linha de suporte.

- Quando um procedimento exige que você pressione ENTER para salvar suas alterações, a tela em que está trabalhando some e o cursor retorna ao prompt de comando. A linha de mensagem mostra "`command successfully completed`" para indicar que o sistema aceitou suas alterações.

Você poderá ver os seguintes ícones nesse manual:

Dica:
Destaca informações que podem ser úteis para você.

NOTA:
Chama atenção para determinadas informações.

CAUTELA:
Indica um possível dano ao software, possibilidade de perda de dados ou de interrupções do serviço.

ALERTA DE SEGURANÇA:
Indica quando o administrador do sistema corre o risco de deixar o seu sistema aberto para fraudes de tarifação.

Questões de segurança

Fraude de tarifação é roubo de serviços interurbanos. Quando uma fraude de tarifação ocorre, a sua empresa arca com as despesas. No entanto, a Lucent indenizará a sua organização por cobranças relativas à fraude de tarifação quando você completar o Service Agreement Indemnity Enhancement Certification (Certificação Adicional para Indenização conforme Contrato de Serviço).

Telefone para a Lucent Technologies Security Hotline (Linha de Suporte para questões de Segurança da Lucent Technologies) em +1-800-643-2353, ou entre em contato com o representante local da Lucent para obter mais informações. Consulte o *BCS Products Security Handbook* para obter dicas sobre como evitar fraude de tarifação.

Marcas comerciais e marcas de serviços

As marcas registradas da Lucent Technologies são:

- AUDIX®
- BCMS Vu®
- Callmaster®
- Centre Vu®
- CONVERSANT®
- DEFINITY®
- Intuity™
- Magic On Hold®

Acrobat® é uma marca registrada da Adobe Systems Incorporated.

Manuais relacionados

O *Manual de instruções para a administração básica do sistema DEFINITY* e o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos do sistema DEFINITY* complementam esse manual. Sugerimos que eles sejam usados com freqüência.

O *DEFINITY ECS Administrator's Guide* explica as facilidades do sistema e suas interações em detalhes. Observe que antes de abril de 1997, essas mesmas informações estavam em dois manuais separados: o *DEFINITY Implementation* e o *DEFINITY Feature Description.*

Também nos referimos aos *DEFINITY Enterprise Communications Server — Descrição Geral*, *DEFINITY Systems Monitoring and Reporting*, *BCS Products Security Handbook* e *Administration for Network Connectivity.*

Queremos saber a sua opinião

Informe-nos sobre o que você gosta e o que não gosta nesse manual. Embora não possamos responder pessoalmente a todas as opiniões, prometemos que todas as respostas recebidas serão lidas.

Escreva para: Lucent Technologies
Product Documentation Group
Room 22-2G12
11900 North Pecos Street
Denver, CO 80234 E.U.A.

Envie fax para: +1-303-538-1741

Envie e-mail para: document@drmail.lucent.com

Como obter esse manual pela Web

Se você tiver acesso à Internet, pode ver e fazer o download da última versão do *Manual de instruções para a administração avançada* . Para ver esse manual, você deverá ter uma cópia do Acrobat Reader.

Para acessar a versão mais recente:

1. Acesse o site na Web Customer Self-Service Center no endereço http://www.lucent.com/enterprise/selfservice
2. Clique em `Information Resources`.
3. Clique em `ELMO`.

4. Insira sua IL (ID de localização de Instalação) para acessar a biblioteca.
5. Digite **555-233-712PTB** (o número da documentação) para ver a última versão do manual.

Como encomendar mais cópias

Ligue para: Lucent Technologies Publications Center

E.U.A.	Voz:	+1-888-582-3688
E.U.A.	Fax:	+1-800-566-9568
Canadá	Voz:	+1-317-322-6619
Europa, Oriente Médio, África	Voz:	+1-317-322-6416
Ásia, China, Pacífico, Caribe, América Latina	Voz:	+1-317-322-6411
Fax (não nos E.U.A)	Fax:	+1 317 322 6699

Escreva para: Lucent Technologies Publications Center
2855 N. Franklin Road, Indianapolis, IN 46219, E.U.A.

Pedido: No. do documento 555-233-712PTB
Comcode 108605973, 2ª edição, Junho de 1999

Podemos inseri-lo em uma lista de pedidos permanente para que você receba automaticamente versões atualizadas desse manual. Para obter mais informações sobre pedidos permanentes ou sobre como entrar em uma lista para receber edições futuras desse manual, entre em contato com o Lucent Technologies Publications Center.

Como obter ajuda

Se precisar de mais ajuda, utilize os serviços disponíveis listados abaixo. Você pode precisar adquirir um contrato de serviço extensivo para usar alguns desses serviços. Entre em contato com o representante local da Lucent para obter mais informações:

Linha de suporte do DEFINITY (para obter ajuda sobre administração de facilidades e aplicações do sistema)	+1-800-225-7585
Centro de atendimento da Lucent Technologies Customer Care Center (para questões de manutenção e consertos)	+1-800-242-2121
Lucent Technologies Toll Fraud Intervention (Intervenção contra fraude de tarifação da Lucent Technologies)	+1-800-643-2353
Lucent Technologies Corporate Security (Segurança empresarial da Lucent Technologies)	+1-800-822-9009

Lucent Technologies Centers of Excellence
(Centros de excelência da Lucent Technologies)

— Ásia/Pacífico	+65-872-8686
— Europa Ocidental/Oriente Médio/África do Sul	+44-1252-77-4800
— Europa Central/Oriental	+361-645-4334
— América Central/Latina e Caribe	+1-303-804-3778
— Austrália	+61-2-9352-9090
— América do Norte	+1-800-248-1111

Gerenciamento de troncos

Essa seção fornece uma visão geral dos troncos e informa como adicionar grupos de troncos ao seu sistema.

Como entender os troncos

Os troncos conduzem os sinais de telefone de um local para o outro. Por exemplo, um tipo de tronco transporta sinais de telefone de uma central para a central pública (CO).

Os grupos de troncos executam funções específicas. Use a tabela a seguir para ajudar a determinar que tipos de grupos de troncos a sua empresa usa.

grupo de troncos	descrição
Acesso	Utilize os troncos de acesso para conectar comutadores-satélite ao comutador principal da Rede Tandem Eletrônica (ETN). Os troncos de acesso não dispõem de marcas de classes de transporte (TCM), permitindo, portanto, o acesso irrestrito aos chamadores que estiverem utilizando satélites aos troncos de chamadas externas no comutador principal.
APLT	Consulte o manual *DEFINITY ECS Administration for Network Connectivity*.

grupo de troncos	descrição
CAMA	Os troncos Contabilização Automática de Mensagens Centralizadas (CAMA) encaminha chamadas de emergência para os sistemas 911 avançados da comunidade local.
CO	Normalmente, os troncos do Tronco Público (CO) conectam o seu comutador ao tronco público local, porém eles também podem conectar adjuntos, como sistemas externos de busca e módulos de dados.
CPE	Os troncos de Equipamento nas Instalações do Cliente (CPE) conectam adjuntos, como dispositivos de busca e fontes de anúncios ou música, ao comutador.
DDR	Os troncos de Discagem Direta a Ramal (DDR) conectam as chamadas recebidas diretamente aos ramais internos, sem mobilizar um atendedor ou outro ponto central.
DIOD	Os troncos de Discagem Direta a Ramal Bidirecional (DIOD) conectam chamadas de entrada e saída diretamente à sua central.
DMI-BOS	Os troncos de Sinalização Orientada por Bits — Interface Digital Multiplexada (DMI-BOS) conectam uma central a um computador host ou uma central a outra.
FX	Os troncos de Central Estrangeira (FX) conectam as chamadas a um tronco público que não for local como se o fosse. Utilize os troncos FX para reduzir as tarifas de longa distância, se a sua empresa efetuar um grande volume de chamadas de longa distância a um determinado código de área.

grupo de troncos	descrição
RDSI	Os troncos da Rede Digital de Serviços Integrados (RDSI) permitem que informações de voz, dados, vídeo e sinalização sejam enviadas com as chamadas. Existem dois tipos de troncos RDSI: RDSI- Interface da Taxa Básica (RDSI-BRI) conecta telefones, computadores pessoais e outros dispositivos de mesa à central. RDSI-Interface de Acesso Primário (RDSI-PRI) conecta equipamentos, como centrais para a rede, e atua como uma interface entre equipamentos, como centrais e computadores.
RLT	O Tronco de Ligações Liberadas (RLT) usa Serviços de Atendimento Centralizado (CAS) para conectar centrais remotas a atendedores que estão em um local central.
Tandem	Os troncos tandem são um tipo de linha de junção usada em redes de grande porte.
Linha de Junção	Os troncos de ligação conectam um comutador a um tronco público ou dois comutadores de uma rede privada.
WATS	Os troncos de Serviços de Telecomunicações de Área Ampla (WATS) possibilitam a realização de chamadas a determinadas áreas a um custo fixo. Utilize os troncos WATS para reduzir as contas de chamadas de longa distância, caso a sua empresa realize muitas chamadas para uma determinada área geográfica da América do Norte.

Adicionar grupos de troncos

Ocasionalmente, as exigências de telefone da sua empresa mudam e você precisa adicionar novos grupos de troncos ao seu sistema. Por exemplo, talvez a sua empresa esteja expandindo e você precise ter acesso bidirecional adicional entre a sua central e a companhia telefônica local ou o CO. Depois de realizar algumas pesquisas, você decide que precisa adicionar outro tronco CO.

Quando decidir que precisa adicionar um novo tronco, entre em contato com o seu fornecedor. Dependendo do tipo de tronco que você deseja adicionar, o fornecedor pode ser a sua companhia telefônica local, um fornecedor de serviços interurbanos ou um outro fornecedor de serviços.

Quando você conversar com o seu fornecedor, ele perguntará que tipo de serviço deseja adicionar. No nosso exemplo, solicite o serviço de CO.

O fornecedor deverá confirmar o tipo de sinal que você deseja e fornecer um número de identificação de circuito para o novo tronco. Registre todos os números de ID ou especificações do fornecedor, caso você venha a ter problemas com esse tronco.

Dica:

Lembre-se de manter registros de todas as alterações feitas no sistema para referência futura.

Depois de ter solicitado o seu novo serviço e reunido todas as informações referentes ao novo tronco, você precisa configurar o sistema para reconhecer o novo grupo de troncos.

Para adicionar um novo grupo de troncos:

1. Digite **add trunk-group next** e pressione RETURN.

   A tela Trunk Group (Grupo de troncos) é exibida.

   O sistema atribui o próximo número de grupo de troncos disponível a esse grupo. No nosso exemplo, nós adicionamos o grupo de troncos 5.

```
                               TRUNK GROUP
Group Number: 5                    Group Type: co           CDR Reports: y
  Group Name: outside calls   COR: 1       TN: 1         TAC:647
   Direction: two-way        Outgoing Display? n
 Dial Access: n                Busy Threshold: 99          Night Service: 1234
Queue Length: 0                       Country: 1    Incoming Destination: ____
   Comm Type: voice            Auth Code? n        Digit Absorbtion List: ____
   Prefix-1?: y              Trunk Flash? n              Toll Restricted? y

TRUNK PARAMETERS
         Trunk Type: loop start
 Outgoing Dial type:  tone                                  Cut Through? n
  Trunk Termination:  rc                      Disconnect Timing(msec): 500

      Auto Guard?:  n      Call Still Held? n       Sig Bit Inversion: none
Terminal Balanced: n                                    RA Trunk Loss: 0db
                                Trunk Gain: high

 Disconnect Supervision - In?  y   Out? n                   Cyclical Hunt? n
  Answer Supervision Timeout: 10          Receive Answer Supervision? n
```

Tela Trunk Group (Grupo de troncos)

2. No campo Group Type, digite o tipo de tronco que deseja adicionar.

   No nosso exemplo, digite **co**, que também é o padrão.

   Se você selecionar um tipo de tronco diferente, como DID (DDR), o sistema muda a tela e mostra apenas os campos que se aplicam ao tipo de grupo de troncos que está adicionando.

3. Digite um nome para identificar esse grupo de troncos no campo Group Name.

   No nosso exemplo, nós usamos **outside calls**.

4. No campo TAC, digite o código que deseja utilizar para acessar o novo grupo de troncos.

   No nosso exemplo, nós usamos **647**.

5. No campo Direction, indique a direção do fluxo de chamada.

   Para nosso exemplo, deixe o padrão de **two-way**.

6. Se você quiser direcionar chamadas para um ramal noturno, digite o número do ramal no campo Night Service.

   No nosso exemplo, direcione chamadas noturnas para o ramal **1234**.

7. No campo Comm Type, digite o tipo de comunicação que você quer que o novo tronco use.

   No nosso exemplo, digite **voice**.

8. No campo Trunk Type, digite **loop start**.

   Esse campo informa ao sistema como as chamadas nesse tronco serão enviadas ou recebidas. O fornecedor deve saber que tipo de tronco você pode usar para completar esse campo.

9. Use NEXT PAGE para ir para a página Group Member Assignments.

   Os campos exibidos nessa tela diferem conforme a configuração da sua central.

```
                                TRUNK GROUP
                                    Administered Members (min/max): xxx/yyy
                                       Total Administered Members: xxx

GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
     Port       Code Sfx Name            Night          Mode       Type    Ans Delay
  1: 1B1501___                            5211_______   _________  _______ _____
  2: 1B1523___                            5212_______   _________  _______ _____
  3: 1B1601___                            5213_______   _________  _______ _____
  4: 1B1623___                            5214_______   _________  _______ _____
  5: 1B1701___                            5215_______   _________  _______ _____
  6: _________                            ___________   _________  _______ _____
  7: _________                            ___________   _________  _______ _____
  8: _________                            ___________   _________  _______ _____
  9: _________                            ___________   _________  _______ _____
 10: _________                            ___________   _________  _______ _____
 11: _________                            ___________   _________  _______ _____
 12: _________                            ___________   _________  _______ _____
 13: _________                            ___________   _________  _______ _____
 14: _________                            ___________   _________  _______ _____
 15: _________                            ___________   _________  _______ _____
```

Tela Trunk Group (Grupo de troncos) (Página de atribuições de membros do grupo)

10. No campo Port, digite o número da porta da conexão física para cada membro que você está adicionando ao grupo de troncos.

11. No campo Name, digite o ID de circuito ou o número de telefone de cada membro.

    Essas informações são muito úteis para monitorar o seu sistema ou solucionar problemas, mas os campos precisam ser atualizados sempre que as informações forem alteradas.

12. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Configuração de serviço noturno

Você pode utilizar o serviço noturno para direcionar chamadas para um local alternativo quando o grupo de atendimento principal não estiver disponível. Por exemplo, você pode administrar o serviço noturno para que qualquer um no departamento de marketing possa responder a chamadas recebidas quando o atendedor estiver almoçando ou já tiver ido embora.

Depois de administrar o serviço noturno para rotear chamadas, seus usuários finais só precisam pressionar uma tecla no terminal ou uma tecla de facilidade em seus telefones para alternar entre cobertura normal e serviço noturno.

Existem cinco tipos de serviços noturnos:

- Serviço noturno do grupo de busca — direciona as chamadas do grupo de busca para um destino do serviço noturno.
- Serviço noturno de ramal noturno — direciona todas as chamadas do tronco de entrada para um destino de serviço noturno.
- Serviço noturno do terminal noturno — direciona todas as chamadas de atendedores para um terminal Noturno ou Dia/Noite.

- Serviço noturno do grupo de troncos — direciona as chamadas recebidas para grupos de troncos individuais a um destino do serviço noturno.
- Atendimento de tronco a partir de qualquer ramal (TAAS) — direciona as chamadas de atendimento de entrada e sinaliza com uma campainha ou alarme para alertar os outros funcionários informando que eles podem atender as chamadas.

Configurar serviço noturno para grupos de busca

Você pode administrar o serviço noturno do grupo de busca se quiser direcionar chamadas de busca diretas para um destino de serviço noturno.

Digamos que a sua linha de suporte no grupo de busca 3 não atenda a chamadas após às 18h. Quando os clientes telefonam após o horário comercial, você gostaria que eles escutassem um anúncio solicitando que liguem novamente pela manhã.

Para configurar um serviço noturno para a sua linha de suporte, você precisa gravar um anúncio (no nosso exemplo, o anúncio está no ramal 1234) e, em seguida, modificar o grupo de busca para enviar as chamadas para esse ramal.

Para administrar o serviço noturno do grupo de busca:

1. Digite **change hunt-group 3** e pressione RETURN.

   A tela Hunt Group (Grupo de Busca) referente ao grupo de busca 3 é exibida.

```
                              HUNT GROUP

          Group Number: 3                                    ACD: n
            Group Name: Accounting                         Queue: y
       Group Extension: 2011                              Vector: n
            Group Type: ucd-mia                    Coverage Path: 1
                    TN: 1          Night Service Destination: 1234
                   COR: 1                    MM Early Answer: n
         Security Code: ______
   ISDN Caller Display: ______

          Queue Length: 4
Calls Warning Threshold: _________________    Port: ______
 Time Warning Threshold: _________________    Port: ______
```

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

2. Digite **1234** no campo Night Service Destination.

   O destino pode ser um ramal, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores, um ramal do grupo de busca ou **attd** se você quiser direcionar chamadas para o atendedor.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Depois de modificar o grupo de busca, você também precisa atribuir uma tecla de facilidade hunt-ns a um telefone de grupo de busca para que os usuários no grupo de busca possam ativar e desativar o serviço noturno.

Configurar serviço de ramal noturno

Você pode usar o serviço de ramal noturno se quiser direcionar chamadas do tronco de entrada, chamadas DDR-LDN (discagem direta a ramal-número na lista telefônica) ou chamadas internas para o atendedor (chamadas '9' discadas) para um destino de serviço noturno.

Digamos que o seu atendedor, que atende o ramal (List Directory Number, LDN) 8100, geralmente vai embora às 18h. Quando os clientes ligam para o ramal 8100 após o horário comercial, você gostaria que eles escutassem um anúncio solicitando que eles liguem novamente pela manhã.

Para configurar o serviço de ramal noturno, você precisa gravar o anúncio (no nosso exemplo, ele é gravado no ramal de anúncio 1234).

Dica:

Todos os grupos de troncos que são roteados pelo atendedor diretamente para esse destino de serviço noturno, a menos que você atribua o serviço noturno de grupo de troncos ao grupo de troncos individual. *Consulte "Configurar o serviço noturno do grupo de troncos" na página 14.*

Para configurar o ramal do serviço noturno:

1. Digite **change listed-directory-numbers** e pressione RETURN.

   A tela Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica) é exibida.

```
                         LISTED DIRECTORY NUMBERS
     Ext          Name                                     TN
  1: 8100____     attendant 8100__________________         ______
  2: _______      ________________________________         ______
  3: _______      ________________________________         ______
  4: _______      ________________________________         ______
  5: _______      ________________________________         ______
  6: _______      ________________________________         ______
  7: _______      ________________________________         ______
  8: _______      ________________________________         ______
  9: _______      ________________________________         ______
 10: _______      ________________________________         ______
                                     Night Destination: 1234
```

Tela Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica)

2. Digite **1234** no campo Night Destination.

   O destino pode ser um ramal, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores ou um ramal de grupo de busca.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

4. Digite **change console-parameters** e pressione RETURN.

   A tela Console Parameters (Parâmetros do Terminal) é exibida.

5. No campo DID-LDN Only to LDN Night Extension, digite **n**.

6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Depois de ter definido o ramal do serviço noturno, faça o atendedor usar a tecla do terminal noturno para ativar e desativar o serviço noturno.

```
                              CONSOLE PARAMETERS
          Attendant Group Name: OPERATOR
                           COS: 1                                 COR: 1
        Calls in Queue Warning: 5                   Attendant Lockout? y
                           CAS: none
              SAC Notification? n             Night Service Act. Ext.:1234
                  IAS (Branch)? n             IAS Tie Trunk Group No.:
          IAS Att. Access Code:                 Alternate FRL Station:
               Backup Alerting? n       DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
TIMING
  Time Reminder on Hold (sec): 10          Return Call Timeout (sec): 10
  Time in Queue Warning (sec):
  INCOMING CALL REMINDERS
      No Answer Timeout (sec): 20                      Alerting (sec): 40
                               Secondary Alert on Held Reminder Calls? y
ABBREVIATED DIALING
     List1: group    1        List2:                   List3:

                          COMMON SHARED EXTENSIONS
             Starting Extension:                  Count:
```

Tela Console Parameters (Parâmetros do Terminal)

Configurar o serviço noturno do grupo de troncos

Você pode usar o serviço noturno do grupo de troncos se quiser direcionar grupos de troncos individuais para o serviço noturno. O sistema redireciona as chamadas para o grupo de troncos ao destino de serviço noturno do grupo.

O serviço noturno do grupo de troncos substitui o ramal do serviço noturno. Por exemplo, digamos que você administre o serviço noturno do grupo de troncos e o seu atendedor ative o ramal de serviço noturno. Nesse caso, as chamadas para o grupo de troncos usam o destino do serviço noturno do tronco, em vez do destino do ramal do serviço noturno.

Vamos direcionar as chamadas noturnas do grupo de troncos 2 para o ramal 1245.

Para configurar o serviço noturno do grupo de troncos:

1. Digite **change trunk-group 2** e pressione RETURN.

   A tela Trunk Group é exibida.

```
                                  TRUNK GROUP
Group Number: 2                      Group Type: co             CDR Reports: y
  Group Name: outside calls   COR: 1        TN: 1         TAC:647
   Direction: two-way        Outgoing Display? n
 Dial Access: n                Busy Threshold: 99          Night Service: 1245
Queue Length: 0                       Country: 1     Incoming Destination: ____
   Comm Type: voice            Auth Code? n         Digit Absorbtion List: ____
   Prefix-1?: y              Trunk Flash? n               Toll Restricted? y

TRUNK PARAMETERS
         Trunk Type: loop start
 Outgoing Dial type:  tone                                   Cut Through? n
  Trunk Termination:  rc                         Disconnect Timing(msec): 500

      Auto Guard?:  n      Call Still Held? n       Sig Bit Inversion: none
Terminal Balanced: n                                    RA Trunk Loss: 0db
                                   Trunk Gain: high

 Disconnect Supervision - In?  y   Out? n
  Answer Supervision Timeout: 10            Receive Answer Supervision? n
```

Tela Trunk Group (Grupo de troncos)

2. Digite **1245** no campo Night Service.

   O destino pode ser um ramal do serviço noturno, um ramal de anúncio gravado, um número de diretório de vetores, um ramal do grupo de busca, um grupo de ramais de atendimento simultâneo ou **attd** se você quiser direcionar a chamada para o atendedor.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Configurar atendimento do tronco a partir de qualquer ramal

Em algumas circunstâncias, você pode querer que todos consigam atender as chamadas quando o atendedor não estiver presente. Use Atendimento de Tronco a partir de Qualquer Ramal para configurar o sistema para que ele notifique a todos quando as chamadas tocarem. Em seguida, você pode dar aos usuários o código de acesso à facilidade Atendimento de Tronco a partir de Qualquer Ramal para que eles possam atender a essas chamadas.

Quando o sistema está no modo de serviço noturno, as chamadas do terminal atendedor são redirecionadas para um dispositivo de alerta, como uma campainha ou alarme. Isso permite que outras pessoas no escritório saibam quando devem atender o telefone.

NOTA:
Se ninguém atender a chamada, ela não será redirecionada para o serviço noturno.

Vamos definir um código de acesso à facilidade (nós usaremos 71) e configurar o dispositivo de alerta para Atendimento de Tronco a partir de Qualquer Ramal (TAAS).

Para definir o código de acesso à facilidade para TAAS:

1. Digite **change feature-access-codes** e pressione RETURN.

   A tela Feature Access Code (Código de Acesso à Facilidade) é exibida.

2. No campo Trunk Answer Any Station Access Code, digite **71**.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Depois de definir o Código de Acesso à Facilidade, determine onde o dispositivo de alerta externo é conectado à central (nós usaremos a porta 01A0702).

Para configurar o alerta externo:

1. Digite **change console-parameters** e pressione RETURN.

   A tela Console Parameters é exibida.

2. No campo EXT Alert Port (TAAS), digite **01A0702**.

   Use o endereço da porta atribuído ao dispositivo de alerta externo.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

```
                              CONSOLE PARAMETERS

          Attendant Group Name: Operator
                           COS: 0                                  COR:0
        Calls in Queue Warning: 5              Attendant Lockout? y
         EXT Alert Port (TAAS): 01A0702
                           CAS: none
                                             Night Service Act. Ext.:
                 IAS (Branch)? n             IAS Tie Trunk Group No.:
          IAS Att. Access Code:                Alternate FRL Station:
               Backup Alerting? n      DID-LDN Only to LDN Night Ext? n
TIMING
  Time Reminder on Hold (sec): 10         Return Call Timeout (sec):10
  Time in Queue Warning (sec):
  INCOMING CALL REMINDERS
      No Answer Timeout (sec): 20                     Alerting (sec): 40
                              Secondary Alert on Held Reminder Calls? y
ABBREVIATED DIALING
     List1: group   1          List2:                List3:

                              COMMON SHARED EXTENSIONS
              Starting Extension:                    Count:
```

Tela Console Parameters (Parâmetros do Terminal)

Como os tipos de serviços noturnos interagem

Vamos ver um exemplo de como vários tipos de serviços noturnos podem ser usados em uma empresa.

Considere que você já administrou as seguintes configurações de serviço noturno:

- Serviço noturno de ramal noturno redireciona para o ramal 3000 e DDR-LDN apenas quando LDN Night Ext está definido como n.
- O campo EXT Alert Port (TAAS) não é definido.
- O grupo de troncos 4 é redirecionado para o ramal 2000.

Vamos ver como as chamadas dessa empresa são direcionadas após o horário comercial:

tipo de chamada	**direcionar para**
Uma chamada LDN em um tronco DDR	ramal 3000
Uma chamada no grupo de troncos 4	ramal 2000
Uma chamada interna para ‘0’	ramal 3000
Uma chamada redirecionada para o atendedor através da rota de cobertura.	a fila do atendedor

Gerenciamento de anúncios

Essa seção explica como usar os anúncios com eficácia e como adicionar, alterar, excluir e fazer backup de seus anúncios.

O que é um anúncio

Um anúncio é a mensagem gravada que o chamador ouve quando a chamada está em uma fila. Um anúncio é freqüentemente acompanhado de uma música. Os anúncios são gravados em placas especiais (TN750, TN750B ou TN750C) no seu sistema DEFINITY.

Os três tipos de anúncios são:

- anúncio de atrasos — explica a razão para o atraso e incentiva o chamador a esperar.
- anúncio forçado — explica uma emergência ou problema de serviço. Use quando estiver prevendo uma grande quantidade de chamadas sobre uma questão específica.
- anúncio de informações — fornece ao chamador instruções sobre como proceder, informações sobre o número chamado ou as informações que o chamador deseja.

Os anúncios são mais eficazes quando são:

- curtos, educados e diretos
- menos espaçados entre si quando um chamador em espera ouve silêncio
- mais afastados quando toca-se música na retenção ou tom de controle de chamada
- reproduzidos em chamadas que estejam aguardando na fila

Magic on Hold é um pacote de músicas gravadas de forma profissional disponível na Lucent. Entre em contato com o representante local da Lucent, para obter mais informações.

Adicionar anúncios

Você precisa informar à central que deseja um anúncio antes de gravá-lo em uma placa de anúncios especial. Você atribui um ramal ao anúncio para que a central possa identificar o anúncio. Esse ramal não pode estar em uso e deve estar em conformidade com o plano de discagem.

Dica:

Use **change announcement** *para administrar um ramal de anúncio. Consulte o* DEFINITY ECS Administrator's Guide *para mais informações.*

Você pode usar as placas de anúncio TN750, TN750B e TN750C para gravar os anúncios na sua central. Você pode ter apenas uma TN750 ou TN750B por sistema, mas pode usar uma TN750B com muitas TN750Cs. Cada TN750C tem uma memória interna.

Isso significa que você não precisa salvar da TN750C para a fita de backup ou a memória do sistema, mas pode copiar os anúncios para outra placa de anúncio.

 CAUTELA:

Não copie, salve ou restaure anúncios de uma TN750C a uma TN750 ou TN750B. Ela pode corromper o anúncio.

Se tivermos chamadas recebidas em um ramal DDR não atribuído. Vamos gravar uma mensagem geral para solicitar que esses chamadores disquem o número principal da empresa.

Nós vamos atribuir o anúncio ao ramal 1234 e usar a placa de anúncios integrada localizada em 01B18.

Use **display integrated-annc-boards** *para localizar o gabinete, o compartimento e o endereço do slot da sua placa de anúncio. A tela Integrated Announcement Board (Placa de Anúncios Integrados) lista a localização e o tipo, assim como mostra o número de registros e números de segundos (a 32Kb por segundo) restantes em cada placa.*

Nosso exemplo explica como adicionar um anúncio integrado, mas outros tipos de anúncios estão disponíveis. Consulte o *DEFINITY ECS Administrator's Guide* para obter mais informações sobre outros tipos de anúncio.

Para adicionar um anúncio ao ramal 1234:

1. Digite **change announcements** e pressione RETURN.

   A tela Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio) é exibida.

2. No campo Ext, digite **1234**.

3. No campo Type, digite **integrated**.

```
                    ANNOUNCEMENTS/AUDIO SOURCES
    Ext.   Type       COR  TN   Name              Q  QLen Pro Rate Port
 1: 1234_  integrated 1_   1_   unassigned DID    n  N/A  n   32   01B18
 2: _____  _________  1_   1_   _______________   n
 3: _____  _________  1_   1_   _______________   n
 4: _____  _________  1_   1_   _______________   n
 5: _____  _________  1_   1_   _______________   n
 6: _____  _________  1_   1_   _______________   n
 7: _____  _________  1_   1_   _______________   n
 8: _____  _________  1_   1_   _______________   n
 9: _____  _________  1_   1_   _______________   n
10: _____  _________  1_   1_   _______________   n
11: _____  _________  1_   1_   _______________   n
```

Tela Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio)

4. No campo Name, digite **unassigned DID**.

5. No campo Pro (protegido), digite **n**.

   Se você digitar **n**, os usuários com permissões de terminais podem alterar o anúncio. Se você digitar **y**, o anúncio não pode ser alterado.

6. No campo Port, digite **01B18**.

7. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

Gravar anúncios

Você pode gravar anúncios usando qualquer telefone ou terminal cujo COS (classe de serviço) fornece permissões de terminal. Você pode usar **display cos** para rever as permissões COS.

Você também precisa de um código de acesso do anúncio no seu sistema. Use **display feature-access-codes** para encontrar o código de acesso ao anúncio.

O ramal de anúncio deverá ser definido antes da gravação. Use **list station data-module** para determinar o ramal de anúncio.

No nosso exemplo, use o seu telefone 8410D para gravar o anúncio para as DDRs não-atribuídas ao ramal 1234. Nosso código de acesso de anúncio é *56.

Para gravar um anúncio:

1. Disque o código de acesso do anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos ***56**. Você ouvirá um tom de discagem.

2. Disque o ramal de anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos **1234**. Você ouvirá um tom de discagem.

3. Disque **1** para começar a gravar.

4. Grave a mensagem.

5. Desligue o telefone para finalizar a gravação.

Dica:

O anúncio grava o som do receptor retornando ao telefone. Desligue devagar, pressione a tecla de desligar ou aperte o gancho com o dedo.

Você deve aguardar 15 segundos antes de discar a extensão **1234** para ouvir o anúncio.

Se você gravar um anúncio em uma placa que não seja 750C e quiser gravar novamente o seu anúncio, terá que apagar a mensagem original primeiro.

Apagar anúncios

Vamos apagar o anúncio DDR não-atribuído designado para o ramal 1234.

Nós sabemos que o código de acesso ao anúncio é *56. Use qualquer terminal ou telefone com permissões de terminal para apagar o anúncio da placa de anúncio.

Para apagar o anúncio, use um telefone com permissão de terminal para completar os passos a seguir:

1. Disque o código de acesso do anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos ***56**. Você ouvirá um tom de discagem.

2. Disque o ramal de anúncio.

   No nosso exemplo, nós discaremos **1234**. Você ouvirá um tom de discagem.

3. Disque **3** para apagar o anúncio da placa de anúncios.
4. Desligue o telefone.

Você também precisa remover as informações do sistema. Para remover as informações, use o terminal de administração do sistema para completar os seguintes passos:

1. Digite **change announcements** e pressione RETURN.

   A tela Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio) é exibida.

2. Apague as informações nos campos Ext e Type.
3. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

Fazer backup de seus anúncios

Não deixe de fazer backup dos seus anúncios gravados nas placas TN750 e TN750B. O sistema perde os anúncios armazenados nessas placas se for desligado ou se a placa for removida. A placa TN750C tem uma memória FLASH integrada para que você não precise fazer o backup. Você pode querer fazer o backup da placa TN750C em outra placa TN750C ou fita para obter mais segurança.

Você precisa administrar o módulo de dados que está embutido na placa TN750 antes de salvar seus anúncios. Use **add data-module next** para acessar o formulário Announcement Data Module e definir o módulo de dados. Consulte o *DEFINITY ECS Administrator's Guide* para mais informações.

Para fazer backup de anúncios nas placas TN750 ou TN750B:

1. Digite **save announcements** e pressione RETURN para salvar as alterações.

   Esse processo pode levar até 40 minutos. Você não pode administrar o seu sistema enquanto ele salva anúncios.

   NOTA:
   Se você tiver as placas TN750B e TN750C, salve os anúncios no slot TN750B.

Consulte o *DEFINITY ECS Administrator's Guide* para obter mais informações sobre como salvar anúncios.

Gerenciamento de grupos de busca

Essa seção mostra como você pode configurar grupos de busca. Explica como as chamadas para um grupo de busca são atendidas e mostra diferentes métodos de distribuição de chamadas.

O que são grupos de busca

Um grupo de busca é um grupo de ramais que recebe chamadas de acordo com o método de distribuição de chamadas escolhido. Quando é feita uma chamada para um determinado número de telefone, o sistema conecta a chamada a um ramal do grupo.

Use grupos de busca quando quiser que mais de uma pessoa possa responder chamadas para o mesmo número. Por exemplo, para definir um grupo de busca para:

- um departamento de benefícios dentro da sua empresa
- um serviço de reservas de viagens

Configurar grupos de busca

Vamos configurar um grupo de busca para uma linha de suporte interna. Antes de fazer alterações à central, você deverá decidir:

- o número de telefone do grupo de busca
- o número de pessoas que responde às chamadas
- a forma como as chamadas são respondidas

Nosso plano de discagem permite números internos com 4 dígitos que comecem com 1. O número 1200 não está em uso. Portanto, configuraremos um grupo de busca da linha de suporte para que qualquer pessoa dentro da empresa possa ligar para o ramal 1200 para obter ajuda em qualquer telefone.

Nós atribuiremos 3 pessoas (agentes) e seus ramais à nossa linha de suporte. Queremos que as chamadas sejam direcionadas para a primeira pessoa disponível.

Para configurar o grupo de busca da sua linha de suporte:

1. Digite **add hunt-group next** e pressione RETURN.

   A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida. O campo Group Number é automaticamente preenchido com o número do próximo grupo de busca.

2. No campo Group Name, digite o nome do grupo.

   No nosso exemplo, digite **internal helpline**.

3. No campo Group Extension, digite o número do telefone.

   Nós digitaremos **1200**.

```
                             HUNT GROUP
Group Name: internal helpline_____
Group Number: 5__             Group Extension: 1200  Group Type:ucd-loa
MM Early Answer? ___                    Skill? _            ACD? __
Queue? __                              Vector? _            AAS? __
Security Code:__  Night Service Destination: ____           COR: __
ISDN Caller Disp: ________      Coverage Path: ____          TN: ___

              Measured?                Supervisor Extension: ___
 Priority on Intraflow?              Inflow Threshold (sec): ____
   Controlling Adjunct: ____
Multiple Call Handling: _____
                                 Expected Call Handling Time (sec): ___
           Queue Length: ___
Calls Warning Threshold: ___     Calls Warning Port: ____
 Time Warning Threshold: ___      Time Warning Port: ____

             Redirect on No Answer (rings): ___    Redirect to VDN: ___
           Forced Entry of Stroke Counts or Call Work Codes? _
```

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

4. No campo Group Type, digite o tipo do método de distribuição de chamadas escolhido.

   Nós digitaremos **ucd-loa** para que uma chamada seja direcionada para o agente com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.

   NOTA:
   O COS de todos os grupos de busca é 1 como padrão. Sendo assim, qualquer alteração no COS 1 na tela Class of Service (Classe de serviço) altera o COS para todos os grupos de busca. Um campo COS não aparece na tela Hunt Group.

5. Pressione NEXT PAGE para localizar a página Group Member Assignments.

```
                                  HUNT GROUP
          Group Number: 5    Group Extension: 1200    Group Type: ucd-loa
  Member Range Allowed: 1 - 999 Administered Members (min/max): 1  /9
                                             Total Administered Members: 3
GROUP MEMBER ASSIGNMENTS
     Ext     Name                                 Ext     Name
  1: 1011                                14:
  2: 1012                                15:
  3: 1013                                16:
  4:                                     17:
  5:                                     18:
  6:                                     19:
  7:                                     20:
  8:                                     21:
  9:                                     22:
 10:                                     23:
 11:                                     24:
 12:                                     25:
 13:                                     26:
At End of Member List
```

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

6. No campo Ext, digite os ramais dos agentes que deseja no grupo de busca.

   Nós digitaremos **1011**, **1012** e **1013**.

   Dica:
   Para um tipo de grupo ddc (também conhecido como seleção "por primeiro livre"), a chamada é enviada para o ramal listado no primeiro campo Ext. O sistema usa esse formulário para determinar a seqüência da busca. Consulte *"Métodos de distribuição de chamadas" na página 35* *para mais informações.*

7. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

   Os campos Name são para exibição apenas e não aparecem até a próxima vez em que você acessar o grupo de busca.

Para fazer alterações em um grupo de busca:

1. Digite **change hunt-group *n*** e pressione RETURN, onde *n* é o número de grupo de busca.
2. Mude os campos necessários.
3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

NOTA:
Digite **list member hunt group** (listar os grupos de busca membros), para ver uma lista de membros de um grupo de busca que estiverem conectados, de acordo com o número do grupo. O identificador de login, nome e diferentes campos relativos à Seleção por Especialidade de Agente (EAS) e Advocate dos grupos e especializações aparecerão na lista.

Configurar uma fila

Você pode informar à sua central o que fazer com a chamada de um grupo de busca quando ela não pode ser atendida imediatamente. A chamada aguarda em uma “fila”.

Vamos informar à central que até 10 chamadas podem aguardar na fila, mas você quer ser notificado se uma chamada estiver aguardando por mais de 30 segundos.

Você também quer que a central envie um alerta quando houver 5 ou mais chamadas aguardando na fila. Esses alertas fazem as teclas de status da fila piscar em telefones que têm uma tecla de status para esse grupo de busca. Quando as teclas piscam, todos aqueles que atendem essas chamadas poderão ver se as chamadas para a linha de suporte precisam de mais atenção.

Para configurar a fila da nossa linha de suporte:

1. Digite **change hunt-group *n*** e pressione RETURN, onde *n* é o número do grupo de busca a alterar.

   No nosso exemplo, digite **change hunt-group 5**.

   A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida.

```
                             HUNT GROUP
Group Name: internal helpline_____
Group Number: 5__            Group Extension: 1200  Group Type:___
MM Early Answer? ___                   Skill? _            ACD? __
Queue? y_                             Vector? _            AAS? __
Security Code:__   Night Service Destination: ____         COR: __
ISDN Caller Disp: ________     Coverage Path: ____          TN: ___

              Measured?                  Supervisor Extension: ___
 Priority on Intraflow?                Inflow Threshold (sec): ____
   Controlling Adjunct: ____
Multiple Call Handling: _____
                                Expected Call Handling Time (sec): ___
           Queue Length: 10
Calls Warning Threshold: 5      Calls Warning Port: ____
 Time Warning Threshold: 30_     Time Warning Port: ____
             Redirect on No Answer (rings): ___    Redirect to VDN: ___
           Forced Entry of Stroke Counts or Call Work Codes? _
```

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

2. No campo Queue, digite **y**.
3. No campo Queue Length, digite o número máximo de chamadas que você deseja aguardar na fila.

   No nosso exemplo, digite **10**.
4. No campo Calls Warning Threshold, digite o número máximo de chamadas que pode ficar na fila antes que o sistema faça as teclas de status da fila piscarem.

   No nosso exemplo, digite **5**.

5. Nos campos Time Warning Threshold, digite o número máximo de segundos que deseja que uma chamada aguarde na fila antes que o sistema faça as teclas de status da fila piscarem.

   No nosso exemplo, digite **30**.

6. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Adicionar anúncios de grupo de busca

Você pode adicionar anúncios gravados à sua fila de grupo de busca. Use os anúncios para incentivar os chamadores a permanecerem na linha ou para fornecer informações aos chamadores. Você pode definir quanto tempo uma chamada deve permanecer na fila antes do chamador ouvir um anúncio.

Consulte "Gravar anúncios" na página 23 para obter informações sobre como gravar um anúncio.

Vamos adicionar um anúncio à nossa linha de suporte interna. Nós queremos que o chamador ouça um anúncio após 20 segundos na fila, após aproximadamente 4 ou 5 toques. O nosso anúncio já está gravado e atribuído ao ramal 1234.

Dica:

Você pode usar ***display announcements*** *para localizar os ramais de seus anúncios gravados.*

Para adicionar um anúncio à fila da nossa linha de suporte:

1. Digite **change hunt-group *n*** e pressione RETURN, onde *n* é o número do grupo de busca a alterar.

   No nosso exemplo, digite **change hunt-group 5**.

A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida.

2. Pressione NEXT PAGE para localizar o campo First Announcement Extension.

```
                                HUNT GROUP

                          Message Center: ________
                         AUDIX Extension: ____
               Message Center AUDIX Name: ______
                                Primary? _
   Calling Party Number to INTUITY AUDIX? _
                           LWC Reception: _______
                              AUDIX Name: _______
                   Messaging Server Name: _______

                First Announcement Extension: 1234   Delay (sec): 20
               Second Announcement Extension: _____  Delay (sec): __
               Recurring? _
```

Tela Hunt Group (Grupo de Busca)

3. No campo First Announcement Extension, digite o ramal do anúncio que gostaria que seus chamadores ouvissem.

   No nosso exemplo, digite **1234**.

4. No campo First Announcement Delay (sec), digite quantos segundos você deseja que o chamador aguarde até ouvir o primeiro anúncio.

   No nosso exemplo, digite **20**.

Dica:

Se você definir o intervalo de espera do anúncio para 0, as chamadas serão automaticamente conectadas ao anúncio antes de entrarem na fila, seguirem a cobertura ou serem conectadas a um agente disponível. Isso é chamado "primeiro anúncio forçado".

5. Pressione ENTER para salvar seu trabalho.

Você pode usar o mesmo anúncio para mais de um grupo de busca. Consulte o *DEFINITY ECS Administrator's Guide* para obter mais informações sobre anúncios e grupos de busca.

Métodos de distribuição de chamadas

Você terá mais opções de distribuição de chamadas se a sua empresa adquirir o DAC (Distribuição Automática de Chamadas) ou a EAS (Seleção por Especialidade de Agente).

O DAC e a EAS permitem que você distribua chamadas de acordo com as cargas de trabalho e os níveis de especialidade de seus agentes em cada grupo de busca. Você pode usar esse software para monitorar o atendimento de chamada e monitorar a eficiência de seus agentes. Quando você atribui DAC a um grupo de busca, ele é chamado de um "split". Quando você atribui a EAS, o grupo é chamado uma "skill".

A tabela a seguir mostra 5 tipos de métodos de distribuição de chamadas e o software exigido para cada método.

Método	O sistema procura...	Eu preciso...
Chamada Direta do Departamento - (DDC)	o primeiro agente administrado no grupo de busca. Se o primeiro agente estiver ocupado, ela passa para o segundo agente e assim por diante. Esse método "por primeiro livre" coloca uma carga de chamada pesada nos primeiros agentes.	nenhum software adicional (você não pode usar esse método se a EAS estiver ativada)
Distribuição Uniforme de Chamadas - Agente a Mais Tempo Livre (UCD-MIA)	o agente disponível que está livre a mais tempo desde a sua última chamada.	nenhum software adicional

Método	O sistema procura...	Eu preciso...
Distribuição de Chamada Uniforme - Agente Menos Ocupado (UCD-LOA)	o agente disponível com o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.	DAC, EAS e CentreVu Advocate
Distribuição por Especialidade de Agente - Agente a Mais Tempo Livre (EAD-MIA)	o agente disponível com o maior nível de especialidade que está livre a mais tempo desde a última chamada.	EAS
Distribuição por Especialidade de Agente - Agente Menos Ocupado (EAD-LOA)	o agente disponível com o maior nível de especialidade e o menor percentual de tempo de trabalho desde o login.	EAS e CentreVu Advocate

Gerenciamento de vetores e VDNs

Essa seção fornece uma introdução aos vetores e Números de Diretório de Vetores (VDN). Oferece a você instruções básicas para escrever vetores simples.

ALERTA DE SEGURANÇA:

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação devido às chamadas de rotas de vetores baseadas na classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Consulte o BCS Products Security Handbook *ou o representante local da Lucent, para obter mais informações.*

Essa seção refere-se a anúncios, grupos de busca, filas, splits e skills que são abordados em detalhes em outras seções desse manual. Você também pode encontrar informações sobre esses tópicos em *DEFINITY ECS Administrator's Guide* e *DEFINITY ECS Call Vectoring/Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

O que são vetores

Um vetor é uma série de comandos que você cria para informar ao seu sistema como atender as chamadas recebidas. Um vetor pode conter até 32 passos e permite roteamento e tratamento de chamadas personalizados. Use vetorização de chamadas para:

- reproduzir vários anúncios
- rotear chamadas para destinos interno e externo
- coletar e responder a informações digitadas

Dica:

O vetor segue os comandos em cada passo na ordem. O vetor "lê" o passo e segue o comando se as condições estiverem corretas. Se o comando não puder ser seguido, o vetor ignora o passo e lê o próximo.

O seu sistema pode tratar as chamadas de acordo com várias condições, incluindo o número de chamadas em uma fita, a quanto tempo uma chamada está aguardando, o horário, o dia da semana e as alterações de tráfego de chamadas e condições de pessoal.

Escrever vetores

Escrever vetores é fácil, mas nós recomendamos que você configure e teste seus vetores antes de usá-los no sistema.

Nós escreveremos um vetor para tratar chamadas para o nosso número principal. É o primeiro vetor, portanto usaremos número 1.

Dica:

Digite **list vector***, para examinar uma lista de vetores existentes. Digite* **list usage vector***, para examinar onde cada vetor está sendo utilizado no comutador. Digite* **list usage digit string***, para examinar todos os vetores, tabelas de vetores e planos de Roteamento para o Melhor Serviço (BSR) que utilizam uma determinada seqüência de discagem.*

Para escrever um vetor:

1. Digite **change vector 1** e pressione RETURN.

   A tela Call Vector (Vetor de Chamadas) é exibida.

   O campo de número do vetor à esquerda da tela é preenchido automaticamente.

```
                                   CALL VECTOR
Number: 1      Name:main number calls_________ Multimedia? n   Lock? n

    Basic?y  EAS?n  G3V4 Enhanced? n  ANI/II-Digits? n ASAI Routing?n
Prompting?y  LAI?n  G3V4 Adv Route? n          CINFO?n        BSR? n

01 _______________
02 _______________
03 _______________
04 _______________
05 _______________
```

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

2. Digite uma descrição do vetor no campo Name.

   No nosso exemplo, digite **main number calls**.

Dica:

As informações no cabeçalho da tela Call Vector são para exibição apenas. Utilize **display system-parameters customer-options** *para ver as facilidades que estão ativadas na sua central.*

3. Digite os passos do seu vetor na coluna numerada à esquerda da tela.

Dica:

Quando você digita os passos do seu vetor, a central automaticamente completa algumas das informações do passo do vetor para você. Por exemplo, se você digitar "q" em um campo do passo do vetor, a central preenche "queue-to". Além disso, outros campos são exibidos quando você completa um campo e pressiona TAB. *Isso torna mais fácil digitar os passos do seu vetor.*

Agora que o vetor 1 está configurado, vamos adicionar um passo de vetor a ele para informar à central como tratar as chamadas para o nosso número principal.

Colocar uma chamada em uma fila

Escreva um vetor para que as chamadas recebidas no número principal da empresa sejam redirecionadas para uma fila.

Nós usaremos um grupo de busca controlado por vetores para a fila do número principal. Esse grupo de busca foi configurado como split principal 47. Quando recebidas, todas as chamadas para o nosso número principal devem ser colocadas na fila como "pri l" para baixa prioridade.

Para chamadas na fila, escreva os vetores a seguir (passo 2). (Observe que nós começamos nosso exemplo no passo 2 porque o passo 1 é usado posteriormente nesse capítulo.)

```
                                  CALL VECTOR
Number: 1      Name:main number calls_________ Multimedia? n   Lock? n

    Basic?y  EAS?n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n  ASAI Routing?n
Prompting?y  LAI?n  G3V4 Adv Route? n          CINFO?n         BSR? n

01 _______________
02 queue-to main split 47 pri l
03 _______________
04 _______________
05 _______________
```

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Dica:

Lembre-se de que a central preenche automaticamente algumas informações quando você digita o passo do seu vetor e pressiona TAB.

Reproduzir um anúncio

Escreva um vetor para reproduzir um anúncio para os chamadores em uma fila. Use o anúncio para pedir que os chamadores aguardem. Você precisa gravar o anúncio antes que o vetor possa usá-lo. Para mais informações, consulte “Adicionar anúncios” na página 20.

Vamos reproduzir o nosso anúncio 4001, pedindo que o chamador aguarde e, em seguida, tocar uma música por 60 segundos e repetir o anúncio e a música até a chamada sea respondida. O comando **goto** cria o loop para repetir o anúncio e a música. **Unconditionally** significa sob qualquer condição.

Dica:

Em vez de fazer o loop para que os seus vetores voltem diretamente para o passo do anúncio, vá para o passo da fila anterior. Dessa forma, se, por algum motivo, a chamada não

entrar na fila na primeira vez, a central pode tentar colocar a chamada na fila novamente. Se a chamada for colocada com sucesso na fila na primeira vez, ela simplesmente ignora a fila para o passo e reproduz um anúncio. O sistema não pode colocar uma chamada na fila mais de uma vez exatamente no mesmo nível de prioridade.

Para reproduzir e repetir um anúncio, escreva esse vetor (passos 3-5):

```
                              CALL VECTOR
Number: 1      Name:main number calls_________ Multimedia? n    Lock? n

    Basic?y   EAS?n   G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n  ASAI Routing?n
Prompting?y   LAI?n   G3V4 Adv Route? n          CINFO?n         BSR? n

1.
2. queue-to main split 47 pri l
3. announcement 4001 (“All agents are busy, please wait...”)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6.
```

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Roteamento baseado no horário

Escreva um vetor para chamadas recebidas após o fechamento do seu escritório.

Considere que a sua empresa fica aberta 7 dias por semana, das 8h às 17h. Quando as chamadas são recebidas após o horário comercial, você deverá reproduzir o seu anúncio 4002, que informa que o escritório está fechado e pede que os chamadores telefonem novamente durante o horário comercial. A chamada será desconectada depois que o anúncio for reproduzido.

Para atendimento após o horário de funcionamento, escreva esse vetor (passos 1, 6, 7):

1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
```
2. queue-to main split 47 pri l
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
```
6. stop
7. disconnect after announcement 4002 ("We're sorry, our office is closed...)
```
8.
```

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Se o comando **goto** no passo 5 falhar, a central irá para o próximo passo. O comando **stop** no passo 6 evita que os chamadores ouçam incorretamente o anúncio "o escritório está fechado" no passo 7. **Stop** mantém a chamada no estado que estava antes do comando falhar. Nesse caso, se o passo 5 falhar, a chamada permanecerá no passo 4 e o chamador continuará ouvindo música.

 CAUTELA:

Adicione um stop ao passo de vetor somente após as chamadas serem roteadas para uma fila. Se um passo de vetor stop for executado para uma chamada que NÃO esteja na fila, a chamada será ignorada.

Permitir que os chamadores deixem uma mensagem

Escreva um vetor que permita que os chamadores deixem mensagens. Esse tipo de vetor usa um grupo de busca chamado de grupo de mensagens. Para o nosso exemplo, enviamos chamadas após o horário de funcionamento para a caixa postal no correio de voz no ramal 2000 e usamos o grupo de mensagens 99.

Depois que o vetor rotear uma chamada para a caixa postal, o chamador ouvirá uma saudação (gravada pelo sistema de correio de voz para a caixa postal 2000) que informa que eles podem deixar uma mensagem.

Para permitir que os chamadores deixem mensagens, escreva esse vetor (passo 7).

```
1. goto step 7 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00.
2. queue-to main split 47 pri l
3. announcement 4001 (All agents are busy, please wait...)
4. wait-time 60 secs hearing music
5. goto step 2 if unconditionally
6. stop
7. messaging split 99 for extension 2000
8.
```

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Redirecionar chamadas durante uma emergência ou feriado

Você pode oferecer uma forma rápida de um supervisor ou agente redirecionar chamadas durante uma emergência ou feriados. Use uma caixa postal especial onde você pode facilmente alterar anúncios. Esse vetor é também uma alternativa para certificar-se de que todos os agentes efetuaram o logout antes de saírem de seus telefones.

No nosso exemplo, normalmente, nenhum agente efetua o login no split 10. Nós usaremos o split 10 para uma emergência. Nós predefinimos as teclas nos telefones de nossos agentes para que as pessoas nesses telefones possam fazer o login com um simples toque em uma tecla.

Para redirecionar rapidamente as chamadas:

1. Crie uma caixa postal especial com o anúncio apropriado, como “Nós não podemos atender a sua chamada nesse momento” ou “Hoje é feriado, por favor, ligue novamente amanhã”.

   No nosso exemplo, nós gravamos a saudação da caixa postal para o ramal 2001.

2. Insira os passos de vetores (passos 1, 10, 11):

```
1. goto step 10 if staffed agents split 10 > 0
 2. goto step 8 if time-of-day is all 17:00 to all 8:00
 3. queue-to main split 47 pri l
 4. announcement 4001 (‘‘All agents are busy, please wait...’’)
 5. wait-time 60 secs hearing music
 6. goto step 3 if unconditionally
 7. stop
 8. messaging split 99 for extension 2000
 9. stop
10. messaging split 99 for extension 2001
11. stop
```

Quando existe uma emergência, treinamento de incêndio ou feriados, o supervisor ou o agente efetua o login nesse split.

Quando um agente efetua o login no split 10, o sistema observa o passo 1 do vetor, vê que mais de 0 pessoas efetuaram o login no split 10 e envia as chamadas para o passo 10 (que envia para o grupo de mensagens 99).

Quando sua empresa retornar ao expediente normal e o agente efetuar o logout do split 10, o atendimento de chamadas retorna ao normal.

Dar opções adicionais aos chamadores

Você pode dar aos chamadores uma lista de opções quando eles telefonarem. Seu vetor informa à central para reproduzir um anúncio que contenha as opções. A central coleta os dígitos que o chamador digita em resposta ao anúncio e roteia a chamada conforme o número discado.

Nós criaremos um vetor que reproduz um anúncio e permite que os chamadores disquem um ramal ou aguardem na fila por um atendedor.

Observe que o exemplo a seguir desse vetor "atendimento automático" é um novo vetor e não está dentro do vetor que usamos nos exemplos anteriores.

Para permitir que os chamadores conectem-se a um ramal, escreva esse tipo de vetor:

```
                                     CALL VECTOR
Number: 20      Name:extension or attendant      Multimedia? n   Lock? n

    Basic?y   EAS?n   G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n  ASAI Routing?n
Prompting?y   LAI?n   G3V4 Adv Route? n          CINFO?n         BSR? n
```

1. wait-time 0 seconds hearing music
2. collect 4 digits after announcement 4004 (You have reached our company. Please dial a 4-digit extension or wait for the attendant.)
3. route-to digits with coverage y
4. route-to number 0 with cov n if unconditionally
5. stop

Tela Call Vector (Vetor de Chamadas)

Inserir um passo

É fácil alterar um passo de vetor e não é preciso redigitar o vetor inteiro. Vamos adicionar o anúncio 4005 entre o passo 3 e o passo 4 no vetor 20.

Para inserir um novo passo de vetor no vetor 20:

1. Digite **change vector 20** e pressione RETURN.

   A tela Call Vector é exibida.

2. Pressione EDIT.
3. Digite **i** seguido por um espaço e o número do passo que deseja adicionar.

   No nosso exemplo, digite **i 4**.

4. Digite o novo passo de vetor.

   Nós digitaremos **announcement 4005 (Please wait...)**.

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Dica:

Quando você insere um novo passo no vetor, o sistema renumera automaticamente os outros passos do vetor e todas as referências a esses passos. A central insere um "" quando a numeração precisa de mais atenção.*

Apagar um passo

Para apagar o passo 5 do vetor 20:

1. Digite **change vector 20** e pressione RETURN.

   A tela Call Vector é exibida.

2. Pressione EDIT.

3. Digite **d** seguido por um espaço e o número do passo que você deseja apagar.

   No nosso exemplo, digite **d 5**.

   Dica:
   Você pode apagar uma série de passos do vetor. Por exemplo, para apagar os passos de 2 a 5, digite **d 2-5** *e pressione* ENTER.

4. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Dica:
*Quando você apaga um passo do vetor, o sistema renumera automaticamente os outros passos do vetor e todas as referências a eles. A central insere um * quando a numeração precisa de mais atenção.*

Diagnosticar um problema no vetor

Se ocorrer um problema com um vetor, a central grava o erro como um evento do vetor. Os eventos do vetor ocorrem por diversas razões incluindo problemas com um tronco, posições de fila cheia ou o vetor que atinge os 1000 passos máximos permitidos.

Use **display events** para acessar a tela Event Report e veja o registro do evento. Use o registro de evento para ver por que o vetor falhou.

Para ver o Relatório de Eventos:

1. Digite **display events** e pressione RETURN.

   A tela Event Report é exibida.

```
                                 EVENT REPORT
           The following option control which events will be displayed.
              EVENT CATEGORY
                          Category: Vector
              REPORT PERIOD
                          Interval: _a_   From: __/__/__:__  To: __/__/__:__
              SEARCH OPTIONS
                     Vector Number: ___
                        Event Type: ____
```

Tela Event Report (Relatório de Eventos)

2. Para ver todos os eventos do vetor atual, pressione RETURN.

   OU

   Indique os eventos que você deseja ver completando os campos Report Period e Search Option. Consulte o *DEFINITY ECS Call Vectoring/Expert Agent Selection (EAS) Guide* para mais informações.

3. Pressione ENTER para ver o relatório.

   A tela Event Report (detalhe) é exibida.

```
                                   EVENTS REPORT
Event   Event                     Event      Event     First         Last          Event
Type    Description                Data 1     Data 2    Occur         Occur          Cnt
  20    Call not queued            12/5       B         09/28/13:43  09/28/13:43    21
 541    Not a messaging split      Split 89   4C        09/28/13:43  09/28/13:43   136
```

Tela Event Report (Relatório de Eventos) (detalhe)

Observe as informações no campo Event Data para diagnosticar o evento do vetor. Nesse exemplo, existe um problema em:

- Vetor 12, passo 5
- Split 89

Números de Diretório de Vetores

Um VDN (Número de diretório de vetores) é um ramal que direciona uma chamada recebida para um vetor específico. Esse número é um número de ramal “virtual” não atribuído a um equipamento. VDNs devem seguir seu plano de discagem.

Vamos criar VDN 5011 para nosso departamento de vendas. Uma chamada para 5011 roteia para o vetor 11. O vetor reproduz um anúncio e coloca as chamadas em fila para o departamento de vendas.

ALERTA DE SEGURANÇA:

A fraude de vetores é um dos tipos mais comuns de fraude de tarifação devido às chamadas de rotas de vetores baseadas na classe de restrição (COR) atribuída ao VDN. Consulte o BCS Products Security Handbook *ou o representante da Lucent para obter mais informações.*

Para adicionar um VDN:

1. Digite **add VDN 5011** e pressione RETURN.

   Você digita o ramal VDN que deseja adicionar. A tela Vector Directory Number é exibida.

```
                    VECTOR DIRECTORY NUMBER

                     Extension: 5011
                          Name: Sales Department
            Allow VDN Override? n
                           COR: 1
                            TN: 1
                 Vector Number: 11
                   AUDIX Name:
          Messaging Server Name:
                      Measured: both
```

Tela Vector Directory Number (Número de Diretório de Vetores)

2. Digite uma descrição para esse VDN no campo Name.

   No nosso exemplo, digite **Sales Department**.

As informações no campo VDN Name são exibidas em um telefone com display. Isso permite que o agente reconheça a natureza da chamada e responda de acordo.

Dica:
O campo VDN override na tela de Vector Directory Number controla a operação do display. Consulte o DEFINITY ECS Administrator's Guide *para mais informações.*

3. Digite o número do vetor.

   No nosso exemplo, digite **11**.

4. No campo Measured, indique como deseja medir as chamadas para esse VDN.

   No nosso exemplo, digite **both** (para o CMS e o BCMS).

Dica:
O BCMS deve ser ativado para usar "both". Use **display system-parameters customer-options** *para ver se BCMS está ativado. Consulte o* DEFINITY ECS Administrator's Guide *para mais informações.*

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Para ver os VDNs já associados a seus vetores:

1. Digite **list VDN** e pressione RETURN.

   A tela Vector Directory Numbers é exibida.

VECTOR DIRECTORY NUMBERS

Name	Ext	VDN Ovrd	COR	TN	Vec Num	Meas	Orig Annc	Event Notif Adj	Skills 1st	Skills 2nd	Skills 3rd
Tech Support	5000	y	59	1	234	none	301				
Customer Serv.	5001	n	1	1	1	none	302				
New Orders	5002	y	23	1	5	none	303				

Tela Vector Directory Numbers (Números de Diretório de Vetores)

Cada VDN mapeia para um vetor. Vários VDNs podem mapear para o mesmo vetor.

Uso de relatórios

Essa seção explica como gerar, exibir, listar e imprimir alguns dos relatórios básicos no seu sistema DEFINITY e oferece instruções para agendar relatórios.

Ela também contém informações sobre como e quando usar os relatórios de monitoração do sistema. Explica como interpretar algumas das informações exibidas nos relatórios.

Usar agenda de relatórios

Use a agenda de relatórios para imprimir relatórios automaticamente. Como imprimir relatórios exige recursos significativos do processador da central, é uma boa idéia imprimi-los fora do horário de pico.

Definir parâmetros da impressora

A agenda de relatórios imprime na impressora do sistema conectada à sua central.

Existem duas formas de conectar a impressora do sistema:

- Use o ramal do módulo de dados para conectar a uma impressora fora da sala da central.
- Use a porta EIA para conexão direta à impressora.

Alguns padrões da impressora do sistema são definidos durante a instalação do sistema. Se fizer alterações na configuração do seu sistema, você pode precisar alterar os parâmetros do sistema para que os relatórios sejam impressos corretamente.

Vamos definir os parâmetros para a porta EIA. (Observe que os gabinetes G3R não têm portas EIA.)

Para definir parâmetros do sistema:

1. Digite **change system-parameters features** e pressione RETURN.

   A tela Feature-Related System Parameters (Parâmetros do Sistema referentes às Facilidades) é exibida.

2. No campo System Printer Extension, digite **eia**.

   NOTA:
   Se você estiver conectando um módulo de dados, em vez de um EIA, digite o ramal do módulo de dados.

3. No campo Lines Per Page, digite o número de linhas por página.

   No nosso exemplo, deixe o padrão de **60** nesse campo.

4. No campo EIA Device Bit Rate, digite **9600**.

   NOTA:
   Se você estiver conectando a um módulo de dados, em vez do EIA, o módulo de dados controla a velocidade.

5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Dica:

Verifique, com freqüência, se a impressora do sistema tem papel suficiente. Os relatórios perdidos durante falhas na impressora não podem ser recuperados.

Para mais informações, consulte o *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

Agendar e imprimir relatórios

Você pode agendar até 50 relatórios de cada vez. Se precisar agendar mais relatórios, pode comprar o CMS ou o BCMS VU. Para mais informações sobre o CMS e o BCMS VU, consulte "Selecionar um sistema de gerenciamento de chamadas (CMS)" na página 80.

Para agendar ou imprimir um relatório:

1. Digite um comando list ou display seguido do nome do relatório e da agenda e pressione RETURN.

   Por exemplo:

   list measurement attendant group schedule

   A tela Report Scheduler é exibida.

```
                          REPORT SCHEDULER

Job Id: 2                         Job Status: none
Command: list measurements attendant group
Print Interval: scheduled
Print Time: 23:00
      Sun: n   Mon: y   Tue: n   Wed: y   Thu: n   Fri: y   Sat: n
```

Tela Report Scheduler (Agenda de Relatórios)

2. No campo Print Interval, especifique uma das opções de impressão a seguir:
   - immediate (imediata) — imprime o relatório imediatamente.
   - scheduled (agendada) — permite que você especifique o dia e a hora em que deseja imprimir o relatório diária ou semanalmente.
   - deferred (transferida) — permite que você imprima o relatório uma vez na data e na hora especificadas.
3. Para relatórios agendados e transferidos, complete o campo Print Time para indicar a hora em que você deseja que o relatório seja impresso.

   NOTA:
   Você pode agendar relatórios para intervalos de 15 minutos. Se um relatório transferido não for impresso dentro de 4 horas do horário agendado, ele é cancelado e você deverá agendá-lo novamente. Se os relatórios agendados não forem impressos dentro de 4 horas, eles serão impressos no próximo horário agendado.

4. No campo Days of the Week, digite **y** para cada dia da semana em que o relatório deverá ser impresso.
5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Listar relatórios agendados

Você pode listar todos os relatórios agendados e o horário e o dia em que eles estão agendados para serem impressos.

Para listar os relatórios agendados:

1. Digite **list report-scheduler** e pressione RETURN.

   A tela Report Scheduler é exibida.

```
                        REPORT SCHEDULER

     Job Id      Days(smtwtfs)      Time      User      Status      Type
          Command

     1           nynynyn            23:00     johnston  waiting     scheduled
          list measurements attendant positions
     4           nnnnynn            23:45     johnston  waiting     scheduled
          list measurements attendant-group
```

Tela Report Scheduler (Agenda de Relatórios)

Alterar relatórios agendados

É fácil reagendar o horário e o dia em que um relatório será impresso. Como exemplo, vamos alterar a hora da tarefa ID 12 para que ela seja impressa às 10:00 PM (22 horas).

Para alterar a agenda de relatórios da tarefa ID 12:

1. Digite **list report-scheduler** e pressione RETURN.

   A tela Report Scheduler é exibida.

2. Localize o ID de tarefa do relatório que você deseja alterar.

   No nosso exemplo, o ID de tarefa é 12.

3. Digite **change report-scheduler 12** e pressione RETURN.

   A tela Report Scheduler é exibida.

4. No campo Print Time, digite **22:00**.
5. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Remover relatórios agendados

À medida que as suas necessidades mudam, você pode querer remover determinados relatórios da sua agenda. O exemplo a seguir remove a Tarefa 12 da agenda de relatórios.

Dica:
Você pode usar **list report-scheduler** *para determinar que relatórios deseja remover.*

Para remover a tarefa 12 da agenda de relatórios:

1. Digite **remove report-scheduler 12** e pressione RETURN.

   A tela Report Scheduler (Agenda de Relatórios) é exibida.

2. Pressione ENTER para remover o relatório.

NOTA:
Se quiser imprimir um outro relatório, você deverá remover o relatório antigo da agenda de relatórios e, em seguida, adicionar o novo relatório.

Analisar dados do relatório

A maioria das informações exibidas nesse relatório é medida em CCS (chamadas no período de cem segundos). O CCS é igual a quantidade de tráfego de chamadas necessária para manter um equipamento sensível a tráfego ocupado por 0,6 minutos. Para converter CCS em minutos, use a seguinte equação:

minutos = número de CCS/0,6

Para mais informações, consulte o *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

Usar relatórios do terminal atendedor

Os relatórios do grupo de terminais atendedores permitem que você avalie a qualidade do serviço fornecido para quem liga para o seu terminal atendedor. Monitore esses relatórios para ter certeza de que os grupos de atendedores estão com pessoal adequado. Existem três relatórios de terminal atendedor:

- Relatório Attendant Group Measurements (Medições de grupo de terminais atendedores) — mede o tráfego do grupo de terminais atendedores.
- Relatório Attendant Positions (Posições do terminal atendedor) — mede o desempenho individual de cada terminal atendedor.
- Relatório Attendant Group Performance (Desempenho do grupo de terminais atendedores) — mede o desempenho de um grupo de terminais atendedores.

O sistema reúne automaticamente as informações para gerar esses relatórios, para que você possa usá-las para ver informações sobre o atendedor em qualquer momento.

Medir tráfego de grupo de terminais atendedores

O relatório Attendant Group Measurements fornece medições do tráfego no horário de pico de qualquer grupo de terminais atendedores. Ele exibe um resumo de atividades do grupo de terminais atendedores para o pico de ontem, o pico de hoje e da última hora.

Para exibir o relatório Attendant Group Measurements:

1. Digite **list measurements attendant group** e pressione RETURN.

   A tela Attendant Group Measurements é exibida.

```
Switch Name: Cust_Switch_Name                        Date: 4:40 pm MON APR 15, 1998

                             ATTENDANT GROUP MEASUREMENTS
Grp Meas  - - - - - Calls - - - - -   - - - Time - - -  Time   Speed
Siz Hour  Ans  Abnd Qued H-Abd Held    Avail Talk Held   Abnd   Ans(sec)
 2  1000  1000 0    0    0     0       200   80   0      0      0    YEST PEAK
 2  1100  1006 0    0    0     0       212   76   0      0      0    TODAY PEAK
 2  1500  1007 0    0    0     0       224   64   0      0      1    LAST HOUR
```

Tela Attendant Group Measurements (Medições de Grupo de Terminais Atendedores)

Existem várias formas de determinar se o fluxo de tráfego é ótimo. Por exemplo:

- Se o campo Time Abandon for aproximadamente igual ao tempo de espera médio, o grupo de terminais atendedores está com o pessoal adequado.
- Se o número de chamadas no campo Abandon (Abdn) for alto, para os padrões da sua empresa, pode ser preciso agendar mais atendedores durante os horários de pico.

Para obter mais informações sobre como calcular o tempo de resposta médio e o que os dados nos campos representam, consulte o *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

Medir desempenho de terminal atendedor individual

O relatório Attendant Positions fornece medições da posição do terminal atendedor individual no pico. Ele exibe um resumo das atividades de cada atendedor para o pico de ontem, o pico de hoje e a última hora. Esse relatório permite que você avalie o desempenho do pessoal e identifique quando é necessário oferecer treinamento adicional aos atendedores.

Para exibir o relatório Attendant Positions:

1. Digite **list measurements attendant positions** e pressione RETURN.

   A tela Attendant Positions Measurements (Medições de Posições de Atendedores) é exibida.

Medir desempenho do grupo de atendedores

O relatório Attendant Group Performance exibe a velocidade média de chamadas atendidas a cada hora em um período de 24 horas, para ontem ou hoje.

Para exibir o relatório Attendant Group Performance para hoje:

1. Digite **list performance attendant-group today** e pressione RETURN.

   A tela Attendant Speed of Answer (Velocidade de Resposta do Atendedor) é exibida.

Relatórios de grupo de troncos

Os relatórios de Grupo de Troncos podem ajudá-lo a detectar problemas no fluxo do tráfego, como troncos que não funcionam, equilíbrio de carga ou bloqueio em horário de pico.

Dica:

Se o serviço de um tronco parecer estar sofrendo interrupções, use **list testcalls summary** *para determinar se algum membro específico do tronco não está funcionando.*

Se você suspeitar que um tronco está apresentando problemas, use o Auto-Teste Automático de Circuitos (ACA) para monitorar o grupo de troncos. Consulte o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos do sistema DEFINITY* para obter mais informações sobre o ACA.

Resumo de atividades do grupo de troncos

O relatório Trunk Group Summary exibe medições de tráfego para todos os grupos de troncos, exceto para os grupos de linhas de troncos pessoais. O relatório resumido do grupo de troncos exibe medições de tráfego para o pico de ontem, o pico de hoje ou a última hora.

Para exibir o relatório Trunk Group Summary da última hora:

1. Digite **list measurements trunk-group summary last-hour** e pressione RETURN.

   A tela Trunk Group Summary Report (Relatório resumido do grupo de troncos) é exibida.

Use esse relatório para determinar o fluxo de tráfego padrão. Para obter informações mais detalhadas sobre um determinado grupo de troncos, consulte “Atividade do grupo de troncos por hora” na página 66.

O relatório Trunk Group Summary permite que você determine os dados de medições, como uso total do grupo de troncos, o número total de chamadas e o bloqueio do tronco.

Se um tronco não estiver funcionando, consulte “Troncos fora de funcionamento” na página 67. É melhor fazer ajustes em um grupo de troncos apenas quando todos os troncos estiverem em funcionamento.

Para obter mais informações sobre como interpretar relatórios, consulte o *DEFINITY System Monitoring and Reporting*.

Atividade do grupo de troncos por hora

Os relatórios Trunk Group Hourly Reports são usados juntamente com o relatório Trunk Group Summary (Resumo do grupo de troncos) para localizar problemas no tronco. Por exemplo, se o relatório Traffic Group Summary (Resumo do tráfego de grupo) indicar um problema de fluxo de tráfego, gere o relatório a cada hora para ajudá-lo a localizar o problema.

Quando gera esse relatório, você primeiro especifica o grupo de troncos que deseja monitorar na tela Trunk Group Measurement (Medições do Grupo de Troncos). Depois que você selecionar de que grupo de troncos deseja reunir os dados, o sistema começará a reunir informações sobre a atividade desse grupo. O relatório de grupo de troncos por hora pode exibir até 24 horas de informações. Por exemplo, se você iniciou a coleta de dados na quinta-feira às 12h, teria 24 horas da data às 12h na sexta-feira.

Para monitorar o grupo de troncos 12 na próxima hora:

1. Digite **change meas-selection trunk-group** e pressione RETURN.

   A tela Trunk Group Measurement Selection é exibida.

2. Vá para um campo de medição e digite **12**.

3. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

   O sistema grava a atividade do grupo de troncos 12 durante a próxima hora.

4. Digite **list measurements trunk-group hourly 12** e pressione RETURN.

   O relatório Trunk Group Hourly Report exibe dados da hora anterior.

Troncos fora de funcionamento

O relatório Trunk Outage Measurements lista os troncos que não estavam em funcionamento durante um período de tempo selecionado. Esse relatório pode incluir até cinco troncos fora de funcionamento e listar quantas vezes cada tronco esteve fora de funcionamento durante a hora especificada. O sistema grava os dados dos troncos não-operacionais na última hora, no dia atual e no dia anterior.

Para exibir o relatório Trunk Outage Measurements de ontem:

1. Digite **list measurements outage-trunk yesterday** e pressione RETURN.

Se não houver períodos de inatividade, o formulário ficará em branco.

O relatório Trunk Outage Measurements apresenta amostragens da atividade do tronco uma vez a cada hora. Sendo assim, se o relatório cobrir várias horas, mas indicar apenas um pequeno período de inatividade, um membro do tronco pode estar oferecendo um serviço com interrupções.

Status do grupo de troncos atual

O relatório Trunk Group Status exibe uma visão atual da carga nos vários grupos de troncos mostrando o número de chamadas aguardando atendimento. Esse relatório mostra dados de 60 grupos de troncos de cada vez, mas você pode iniciar a tela no número que quiser. Por exemplo, vamos exibir o grupo de troncos de 5 para cima.

Para exibir o relatório Trunk Group Status:

1. Digite **monitor traffic trunk-groups 5** e pressione RETURN.

   O relatório Trunk Group Status exibe os grupos de troncos de 5 a 64.

   Esse relatório mostra apenas os grupos de troncos administrados.

2. Pressione CANCEL para retornar ao prompt.

Troncos menos usados

O relatório Trunks Lightly Used Measurements lista os cinco membros do tronco com o menor número de chamadas realizadas para cada grupo de troncos. O sistema mostra os dados do tronco menos usados na última hora, no dia atual ou no dia anterior. Vamos exibir esse relatório de hoje.

Para exibir o relatório Trunks Lightly Used Measurements de hoje.

1. Digite **list measurements lightly-used-trunk today** e pressione RETURN.

Se o membro do tronco no campo Calls Carried tiver um número muito baixo de chamadas em comparação aos outros membros do tronco, use a Facilidade Chamadas de Teste para determinar como um membro específico do tronco está funcionando. Para monitorar um grupo de troncos em particular, use o Auto-Teste Automático de Circuitos (ACA). Consulte o *Manual de instruções para os diagnósticos básicos do sistema DEFINITY* para obter mais informações.

Medir desempenho da central de atendimento

Os relatórios padrão da central no DEFINITY ECS oferecem dados valiosos sobre a operação da central de atendimento.

O que eu devo medir

Concentre-se em três pontos:

- Quantas chamadas foram atendidas?
- Com que rapidez as chamadas foram atendidas?
- Qual a relação custo-benefício do sistema?

O DEFINITY ECS tem três relatórios de grupo de busca que fornecem informações sobre agentes, grupos de busca, troncos e grupos de troncos para ajudá-lo a responder a essas perguntas. Os relatórios são:

- Hunt Group Measurements (Medições do Grupo de Busca)
- Hunt Group Performance (Desempenho do Grupo de Busca)
- Hunt Group Status (Status do Grupo de Busca)

A tabela abaixo mostra como você monitora o desempenho da sua central de atendimento usando esses relatórios. Para usar a tabela, escolha o que você gostaria de medir no cabeçalho da coluna. À medida que você lê a coluna, cada linha mostra os campos em um relatório de grupo de busca em particular — caso haja — que medem esse aspecto do desempenho da central de atendimento.

Relatórios	Quantas chamadas foram atendidas?	Qual a velocidade?	Qual a relação custo-benefício?
Hunt Group Measurements (Medições do Grupo de Busca)	Calls Ans/Aban. (Chamadas Atend/Aban.)	Speed Ans (sec) (Atend. Veloc. [seg])	Total Usage (Uso Total) Time Available (Tempo Disponível)
Hunt Group Performance (Desempenho do Grupo de Busca)		Speed Ans (sec) (Atend. Veloc. [seg])	
Hunt Group Status (Status do Grupo de Busca)		LCIQ	

Para obter informações detalhadas sobre esses relatórios, consulte o *DEFINITY ECS System Monitoring and Reporting*.

Quantas pessoas podem usar os relatórios da central

O número de administradores e superusuários da central que podem efetuar o login simultaneamente para ver os relatórios da central varia conforme o tipo de central que você possui:

vs	csi	s	si	si+m	r
1	1	3	3	5	7

Um relatório agendado conta como um login. Portanto, você deve agendar os relatórios para serem impressos fora do horário de funcionamento.

Exibir relatórios do grupo de busca

Esses procedimentos informam como exibir ou imprimir relatórios do grupo de busca da central.

Exibir relatórios de Medições do Grupo de Busca

O relatório Hunt Group Measurements exibe dados de chamada para cada grupo de busca no seu sistema. Você pode imprimir esse relatório para o pico de ontem, o pico de hoje ou a última hora.

Horário de pico é a hora em que ocorre o maior uso do agente. Use esse relatório para determinar o horário com maior tráfego ou para medir o tráfego durante a hora anterior.

Vamos imprimir um relatório Hunt Group Measurements para o pico de hoje:

1. Digite **list measurements hunt-group today-peak print** e pressione RETURN.

Exibir relatórios de Desempenho do Grupo de Busca

O relatório Hunt Group Performance fornece a velocidade de resposta média mais lenta por hora de cada grupo de busca e a média diária. Você pode gerar o relatório para hoje ou ontem. Esse relatório pode ajudá-lo rapidamente a encontrar horários durante o dia em que o número de atendedores é muito baixo.

Para exibir o relatório Hunt Group Performance de ontem:

1. Digite **list performance hunt-group yesterday** e pressione RETURN.

Exibir relatórios de Status de Grupo de Busca

O relatório Hunt Group Status exibe a tela atual dos grupos de busca. Esse relatório mostra 32 grupos de busca de cada vez. Para exibir grupos de busca com numeração mais alta, digite o número do primeiro grupo de busca a ser exibido. Por exemplo, vamos exibir os grupos de busca 2 ou maiores.

Para exibir o relatório Hunt Group Status:

1. Digite **monitor traffic hunt-groups 2** e pressione RETURN.

   O relatório Hunt Group Status exibe grupos de busca de 2 a 33.

2. Pressione CANCEL para retornar ao prompt.

Esse relatório mostra todos os grupos de busca no intervalo, mesmo que eles não estejam sendo administrados por você.

Para mais informações sobre como interpretar esses relatórios, consulte o *DEFINITY ECS System Monitoring and Reporting*.

Usar relatórios de segurança

A Notificação de Violação de Segurança permite que você saiba quando alguém está tentando invadir o sistema. Consulte o *Manual de instruções para a administração básica do sistema DEFINITY* para obter informações sobre como definir a Notificação de Violação de Segurança.

Centrais de atendimento

Essa seção apresenta as centrais de atendimento de chamadas. Mostra como configurar uma simples central de atendimento de chamadas e lista itens a serem considerados quando você planejar e projetar a sua central.

O que é uma central de atendimento

Uma central de atendimento é uma forma de organizar pessoas e equipamentos para atingir determinados objetivos comerciais. Por exemplo, você pode usar uma central de atendimento para que várias pessoas possam ser acessadas através de um único número ou para atender várias chamadas simultaneamente. As centrais de atendimento trabalham organizando a equipe (chamada de agentes) com funções específicas ou especialidade em grupos de busca.

As centrais de atendimento usam alguns das facilidades cobertas em outros capítulos desse manual: grupos de busca, anúncios, vetores e VDNs. Nessa seção, nós mostraremos como essas facilidades trabalham em conjunto em uma central de atendimento.

Planejar uma central de atendimento

Um bom planejamento é essencial para configurar uma central de atendimento eficaz. Antes de administrar qualquer parte da sua central de atendimento no DEFINITY ECS, você deverá ter um plano que seja completo e específico. O plano da sua central de atendimento deverá identificar:

- o objetivo da central de atendimento — o que a central de atendimento precisa fazer para ser bem-sucedida
- volume de chamadas esperado — o número de chamadas que você espera receber por dia, semana ou mês.
- tipo de chamadas — se a central de atendimento deve responder chamadas internas e externas ou ambas.
- funções de agente — as principais funções do agente
- recursos necessários — o recurso que você deve adicionar ao sistema, como grupos de troncos e telefones.

Depois de desenvolver um plano para a central de atendimento, organize os agentes conforme suas funções. Esses grupos de agentes serão seus grupos de busca.

Configurar o fluxo de chamadas

Decida como quer que o seu sistema trate chamadas e como deseja que os chamadores sejam atendidos. Você pode achar que é útil listar as situações que uma chamada pode encontrar. Configure o fluxo de chamadas adicionando grupos de busca, configurando filas, adicionando anúncios e escrevendo vetores. Consulte as seções anteriores desse manual para obter detalhes sobre como completar essas tarefas.

Vamos configurar um fluxo de chamadas de exemplo. Nós configuraremos um grupo de busca para que a carga de trabalho seja distribuída igualmente e até 2 chamadas aguardem em uma fila.

1. Digite **add hunt-group next** e pressione RETURN.

   A tela Hunt Group (Grupo de Busca) é exibida. No nosso exemplo, o próximo grupo de busca disponível é o número 2.

2. No campo Group Type, digite **ucd-mia**.

   Isso direciona a chamada para o agente a mais tempo livre — o agente que aguardou mais tempo até atender uma chamada para o grupo de busca.

3. No campo Queue, digite **y**.
4. No campo Queue Length, digite **2**.
5. No campo Vector, digite **y**.
6. Complete o resto da tela Hunt Group.
7. Pressione ENTER para salvar suas alterações.

Agora que nós criámos um grupo de busca, vamos escrever um vetor simples que reproduza o anúncio 2340. Esse anúncio pede que os chamadores permaneçam na linha. Se uma chamada não for atendida em 1 minuto, o vetor enviará a chamada para o correio de voz (ramal 2000).

Escreva esse vetor:

```
                                CALL VECTOR
Number: 1      Name:sales hunt group_________ Multimedia? n   Lock? n

    Basic?y  EAS?n  G3V4 Enhanced? n ANI/II-Digits? n  ASAI Routing?n
Prompting?y  LAI?n  G3V4 Adv Route? n          CINFO?n         BSR? n

01 queue-to split 2 pri m
02 announcement 2340 ("You have reached...")
03 wait-time 60 sec hearing music
06 messaging split 99 for extension 2000
```

Dica:

Os vetores são uma facilidade opcional. Para ver se a sua empresa tem vetor, use **display system-parameters customer-options**.

Para fazer esse vetor trabalhar corretamente, você precisa criar o anúncio no ramal 2340 e atribuir uma caixa postal no correio de voz ao ramal 2000.

Testar o sistema

Antes que a sua nova central de atendimento entre em funcionamento, teste o sistema para certificar-se de que ele funciona da forma desejada.

- Com agentes disponíveis, chame cada número externo criado para a sua central de atendimento. Um agente no grupo de busca apropriado atende?
- Com apenas um agente disponível em um grupo de busca, faça várias chamadas de uma só vez para esse grupo de busca. Agora que as várias chamadas estão na fila, chame novamente e ouça o atendimento da sua chamada na fila. Se você administrou um anúncio, consegue ouvi-lo? Ele é

reproduzido no momento certo? Se houver um música, ela é reproduzida no momento certo? As luzes de alerta da fila piscam no momento certo?

- Com todos os agentes no Aux Work, faça uma chamada para o grupo de busca. A chamada segue o caminho correto?

Monitorar sua central de atendimento

Esse passo nunca termina. Monitore o desempenho da sua central de atendimento regularmente para solucionar com agilidade os problemas e ajustar-se às condições em constante modificação.

É essencial que você monitore uma nova central de atendimento com rigor no primeiro mês. Use os relatórios de grupo de busca e troncos descritos em “Uso de relatórios” na página 55 para monitorar o seu sistema. Se você subestimou o volume de chamadas e a capacidade do tronco ou superestimou a produtividade do agente, é preciso alterar o seu sistema imediatamente.

Além disso, execute uma análise do tráfego quando a central de atendimento começar a operação. Trabalhe com o representante local da Lucent e com o seu fornecedor de rede local. Uma análise do tráfego oferece a você uma imagem ampla das demandas do seu sistema e do seu desempenho.

Por exemplo, os relatórios de tronco informam com que freqüência os seus troncos atingem 100% de ocupação.
O fornecedor da sua rede pode informá-lo quantos chamadores estão obtendo sinal de ocupado do CO quando todos os troncos de entrada estão em uso. Você precisa das duas informações para determinar a demanda total que o seu sistema precisa atender.

Se a sua empresa estiver crescendo, é crucial realizar análise do tráfego regularmente. Use a análise do tráfego para projetar as demandas futuras no seu sistema e planejar expansões conforme a necessidade.

Exibir capacidade do sistema

As capacidades do seu sistema dependem do tipo de central que você tem, do software que está usando e do seu contrato com a Lucent. Use a tela System Capacity (Capacidade do Sistema) para exibir as capacidades máximas do seu sistema e o seu nível atual de uso. Lembre-se de que as capacidades que você comprou da Lucent podem ser inferiores ao máximo mostrado na central.

Por exemplo, para descobrir quantos grupos de busca o seu DEFINITY ECS pode suportar:

1. Digite **display capacity** e pressione RETURN.

   A tela System Capacity é exibida.

2. Vá para a página que mostra capacidades para Grupos de Busca, Splits ou Skills.

   Essa tela mostra os limites do sistema para grupos de busca e quanto dessa capacidade está em uso atualmente.

Distribuição Automática de Chamadas

A Distribuição Automática de Chamadas (DAC) é uma facilidade DEFINITY usada em muitas centrais de atendimento. A DAC fornece uma maior flexibilidade para controlar o fluxo de chamadas e medir o desempenho de agentes.

Os sistemas DAC operam de modo diferente dos sistemas não-DAC e podem ser muito mais complexos. Os sistemas DAC também podem ser mais potentes porque permitem que você use facilidades e produtos que não estão disponíveis em sistemas não-DAC.

Aperfeiçoar um sistema DAC

Primeiro, todos os sistemas de gerenciamento da central de atendimento (como o Sistema de Gerenciamento de Chamadas Básico da Lucent (BCMS), BCMSVu e o complexo Sistema de Gerenciamento de Chamadas do CentreVu®) exigem DAC. Esses sistemas de gerenciamento oferecem a você a capacidade de medir mais aspectos da operação da sua central e, em mais detalhes, do que é possível com relatórios padrão do DEFINITY. Para uma comparação desses sistemas, consulte “Selecionar um sistema de gerenciamento de chamadas (CMS)” na página 80.

A vetorização da chamada aumenta significativamente a flexibilidade de uma central de atendimento, e a maioria das funções de vetorização exige DAC. A vetorização é uma linguagem de programação simples que permite que você personalize todos os aspectos do processamento de chamadas. Para mais informações sobre vetorização de chamadas, consulte “O que são vetores” na página 38.

Juntos, o DAC e a vetorização permitem que você use a Seleção por Especialidade de Agente (EAS). Por várias razões, você pode querer que determinados agentes atendam tipos específicos de chamadas. Por exemplo, pode querer que apenas os agentes mais experientes atendam os clientes mais importantes. Você pode ter agentes multilíngues que podem atender chamadores em diversos idiomas.

O EAS permite que você ordene os agentes de acordo com suas especialidades e, em seguida, classifique-os por capacidade ou experiência dentro de cada especialidade (skill). O DEFINITY ECS usa essas classificações para fazer a correspondência de cada chamada com o melhor agente disponível. Para obter mais informações sobre vetorização de chamadas e a EAS, consulte o *DEFINITY ECS Administrator's Guide* e o *DEFINITY ECS Call Vectoring/Expert Agent Selection (EAS) Guide*.

Selecionar um sistema de gerenciamento de chamadas (CMS)

A Lucent oferece sistemas de gerenciamento para as centrais de atendimento que precisam de relatórios mais detalhados e flexíveis. Essas aplicações são opcionais. Entre em contato com o responsável local da Lucent para obter mais informações.

Sistema Básico de Gerenciamento de Chamadas (BCMS)

O BCMS executa na central. Com o BCMS, você pode imprimir relatórios em uma impressora conectada ao seu terminal ou agendar relatórios para serem impressos na impressora do sistema.

BCMS Vu

O software BCMS Vu é executado em um PC com Windows 95 ou Windows NT. O BCMS Vu obtém dados do BCMS e os armazena em um PC. Os usuários podem gerar relatórios em tempo real e históricos e, em seguida, exportar os dados para outros aplicativos, como planilhas.

VuStats

O VuStats é executado na central. Um administrador, supervisor de split ou agente usa o VuStats para ver dados de BCMS em um telefone com display.

CentreVu CMS

O CentreVu CMS é um sistema de relatórios grandes e de múltiplas facetas executado em um servidor Sun SPARC ou em uma estação de trabalho Sun Enterprise. O CentreVu CMS pode medir mais aspectos do desempenho da central e gerar uma maior variedade de relatórios do que todos os outros 3 produtos. O CMS também permite administração direta de DAC.

Use os critérios a seguir para ajudá-lo a escolher um sistema de gerenciamento de chamadas.

Quantas pessoas precisam monitorar splits simultaneamente?	mais de 3	use CentreVu CMS, VuStats ou BCMS Vu
	3 ou menos	use relatórios padrão da central ou BCMS
Por quanto tempo você precisa armazenar os dados do relatório?	mais de 7 dias	use o CentreVu CMS ou BCMS Vu
	7 dias	use o BCMS (relatório resumido)
	1 dia	use os relatórios padrão da central (até 24 horas), VuStats ou BCMS (detalhe de 24 horas)
Que elementos DAC deseja monitorar?	código de trabalho ou dados de contagem de eventos, troncos individuais, vetores	use o CentreVu CMS
	agentes, grupos de troncos, splits/skills, VDNs	use CentreVu CMS, BCMS Vu, BCMS ou VuStats
	grupo de troncos ou dados de grupo de busca apenas	use os relatórios padrão da central

Use o critério a seguir para ajudá-lo a escolher um sistema de relatórios. Se os cenários a seguir não descreverem as suas necessidades, os relatórios padrão da central ou o BCMS provavelmente serão adequados.

Pequenas ineficiências ou lapsos no serviço causam prejuízos grandes?	Use o CentreVu CMS ou o BCMS Vu. Os dois sistemas têm alerta de exceções para notificá-lo imediatamente de problemas.
Você gera com freqüência relatórios especiais para clientes ou administração sênior?	Use o CentreVu CMS ou o BCMS Vu. Os dois sistemas permitem o desenvolvimento de relatório personalizado, embora o CentreVu CMS permita flexibilidade máxima nesses relatórios. Além disso, o CentreVu CMS permite que você gere estimativas de volume de chamadas e pessoal necessário.
Você precisa de um painel de parede eletrônico para exibir o status da sua central?	Use o CentreVu CMS ou o BCMS Vu. Os dois sistemas permitem exibir os dados do relatório no painel.

Onde obter mais informações

O *DEFINITY ECS Administrator's Guide* tem mais detalhes sobre BCMS, BCMS Vu, VuStats e CentreVu CMS. Para obter informações completas, consulte:

- *DEFINITY ECS Basic Call Management System Operations*
- *BCMS Vu Software User Guide*
- *CentreVu Call Management System Administration*

Glossário

A

administrador do sistema (system administrator)
Pessoa que mantém a responsabilidade global pela administração do sistema perante o cliente.

alarme principal (major alarm)
Uma indicação de falha em um componente que exige atenção imediata.

alarme secundário (minor alarm)
Uma indicação de falha em um componente que pode afetar o serviço do cliente.

apresentação de chamada (call appearance)
Para o telefone ou o terminal atendedor, uma tecla rotulada com uma extensão e usada para fazer, receber ou reter chamadas. Os indicadores luminosos associados à tecla mostram o status da apresentação de chamada.

apresentação em ponte (bridged appearance)
Uma apresentação de chamada em um telefone que corresponde a uma apresentação de chamada em outro telefone pela duração de uma chamada.

atendedor (attendant)
Uma pessoa em um terminal atendedor que presta serviços personalizados a chamadores e usuários de serviços de voz, ao realizar operações de comutação e sinalização.

Auto-teste Automático de Circuitos (ACA, Automatic Circuit Assurance)
Uma facilidade que rastrea chamadas de duração incomum para facilitar o diagnóstico de falhas.

C

central de mensagens por áudio (AUDIX, Audio Information Exchange)
: Um sistema de correio de voz totalmente integrado. Pode ser usado com diversos sistemas de comunicações para fornecer dados de história de chamadas, como identificação do assinante e motivo do redirecionamento.

central pública (CO) (central office)
: A localização de um equipamento de comutação telefônica que oferece um serviço de telefonia local e acesso a serviços de tarifação para chamadas interurbanas.

Chamada Direta do Departamento (DDC, Direct Department Calling)
: Um método para distribuir chamadas de grupo de busca pelos agentes. A central pesquisa todos os ramais do grupo de busca na ordem, iniciando no primeiro ramal. Quando a central encontra um ramal disponível, ela imediatamente conecta a chamada. Compare com Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD).

chamada externa (external call)
: Conexão entre o usuário de um sistema de comunicações e uma pessoa na rede pública ou em outro sistema de comunicações numa rede privada.

chamada interna (internal call)
: Uma conexão entre dois usuários no mesmo sistema de telefone.

circuito (circuit)
: Um canal ou rota de transmissão entre dois ou mais pontos.

classe de restrição (COR, Class of Restriction)
: Uma facilidade que define as restrições a receber ou fazer chamadas.

classe de serviço (COS, Class of Service)
: Uma facilidade que determina se os usuários podem ativar determinadas facilidades.

código de acesso (access code)
Um código de discagem usado para ativar ou cancelar uma facilidade ou um acesso a um tronco de saída.

Código de Acesso à Facilidade (FAC, feature access code)
Um código que os usuários discam para acessar uma facilidade do sistema.

código de barreira (barrier code)
Um código de segurança usado com Acesso Remoto para evitar acesso não autorizado.

compartimento (carrier)
Prateleira fechada com slots verticais que contêm as placas.

compartimento de portas (port carrier)
Um compartimento de gabinete que contém placas de circuito de portas, unidades de fontes e circuitos de serviço. Também chamado de gabinete de porta.

critérios de redirecionamento (redirection criteria)
As informações administradas para a rota de cobertura de cada telefone que determinam quando uma chamada de entrada é redirecionada para a cobertura.

D

Discagem Abreviada (Abbreviated Dialing)
Uma facilidade que permite que o chamador faça uma chamada discando apenas um ou dois dígitos.

Distribuição Automática de Chamadas (DAC, Automatic Call Distribution)
Uma facilidade que permite aos usuários uma maior flexibilidade ao rotear chamadas para agentes do grupo de buscas. O DAC também permite que sistemas de medição externa, como o BCMS e o CentreVu® CMS, sejam usados.

Distribuição Uniforme de Chamadas (UCD, Uniform Call Distribution)

Um método para distribuir chamadas de grupos de busca pelos agentes comparando suas cargas de trabalho. O DEFINITY ECS pode passar cada nova chamada para o agente a mais tempo livre (o agente disponível que já está livre pelo maior período desde a última chamada de busca de grupo) ou para o agente menos ocupado (o agente que passou menos tempo em chamadas do grupo de busca na seu turno atual). Compare a Chamada Direta do Departamento (DDC).

E

especialidade (skill)

Uma característica atribuída a um agente em um sistema usando Seleção por Especialidade de Agente. A especialidade de um agente indica no que ele é perito.

G

grupo de atendimento de cobertura (coverage answer group)

Um grupo de telefones que tocam simultaneamente quando uma chamada é redirecionada para este grupo.

grupo de busca (hunt group)

Um grupo de ramais que pode receber chamadas direcionadas para um único número de telefone. Quando uma chamada chega no número do grupo, a central procura (“busca”) um ramal disponível no grupo e conecta a chamada a esse ramal.

grupo de captura (pickup group)

Grupo de pessoas autorizadas a atenderem qualquer chamada direcionada a um número de ramal dentro do grupo.

grupo de troncos (trunk group)
Canais de telecomunicações atribuídos como um grupo para certos recursos que podem ser usados intercambiavelmente entre dois sistemas de comunicações ou COs.

I

impressora do sistema (system printer)
Impressora opcional que pode ser usada para imprimir relatórios programados através da agenda de relatórios.

M

meio de transmissão (facility)
Rota de transmissão de telecomunicações e equipamento associado.

módulo de dados (data module)
Um dispositivo de interface digital entre a central e o equipamento de dados.

N

número de extensão (extension)
Um número pelo qual as chamadas são encaminhadas através de um sistema de comunicação.

P

Particionamento de ARS (ARS partitioning)
Uma facilidade que permite que você encaminhe chamadas de forma diferente para grupos de usuários diferentes.

Período de Cem Segundos (CCS, centum call seconds)
Um CCS é uma unidade para medir o tráfego de chamadas. Um CCS é igual a 100 segundos. O tráfego de chamadas para um recurso, como um telefone ou grupo de busca, é examinado a cada 100 segundos. Se o recurso estiver ocupado, parte-se do princípio que esteve ocupado durante todo o intervalo da varredura. Cada hora tem 3600 segundos, portanto um recurso que está ocupado durante uma hora inteira será medido como ocupado por 36 CCS.

Plano de Discagem Uniforme (UDP, Uniform Dial Plan)
Uma facilidade que permite a atribuição de um número exclusivo de 4 ou 5 dígitos para cada ponto em um sistema de múltiplas centrais.

ponte (conexão em ponte) (bridge — bridging)
A apresentação de uma extensão de telefone em um ou mais telefones.

ponto de cobertura (coverage point)
Uma extensão designada como um telefone alternativo em uma rota de cobertura.

principal
Um telefone que tem seu principal ramal em ponte em um ou mais telefones.

R

ramal primário (primary extension)
O ramal principal associado ao telefone físico ou ao terminal de dados.

rede pública (public network)
Rede que pode ser acessada abertamente por todos os clientes para chamadas locais ou interurbanas.

Registro de Bilhetagem (CDR, Call Detail Recording)
Uma facilidade que registra dados de chamada.

relatório do sistema (system report)
Relatório que fornece informações históricas de tráfego para todos os splits de medição interna.

rota de cobertura (coverage path)
A ordem em que as chamadas são redirecionadas para telefones alternativos.

Roteamento Alternativo Automático (AAR, Automatic Alternate Routing)
Uma facilidade de roteamento de chamadas para rotas alternativas quando os serviços não estão disponíveis.

S

Seleção Automática de Rotas (ARS, Automatic Route Selection)
Uma facilidade que permite que o sistema escolha automaticamente a rota de menor custo para a tarifação de chamadas.

Seleção por Especialidade de Agente (EAS, Expert Agent Selection)
Uma facilidade que permite que as chamadas de entrada sejam roteadas para grupos especializados de agentes em um conjunto maior de agentes.

Split
Um grupo de busca DAC.

T

tecla de facilidade (feature button)
Uma tecla em um telefone ou terminal atendedor usada para acessar uma facilidade específica.

telefone analógico (analog phone)
Um telefone que recebe sinais de voz acústicos e envia sinais elétricos analógicos pela linha de telefone.

telefone de apresentação múltipla (multiappearance phone)
Um telefone equipado com várias teclas de apresentação de chamada que permitem que o usuário manipule mais de uma chamada no mesmo ramal simultaneamente.

terminal atendedor (attendant console)
Estação de trabalho usada por um atendedor. O terminal atendedor permite que o atendedor origine uma chamada, atenda uma chamada recebida, transfira uma chamada para outro ramal ou tronco, coloque uma chamada na espera e tire uma chamada da espera. Os atendedores que usam o terminal podem também gerenciar e monitorar algumas operações do sistema.

tronco (trunk)
Um canal de telecomunicações dedicado entre 2 sistemas de telefone ou COs.

V

Vetor (Vector)

Um conjunto de instruções para atendimento de chamadas do DEFINITY ECS, que pode direcionar a central para colocar chamadas em fila, reproduzir anúncios, tocar música, rotear chamadas para mensagens por voz e muito mais.

Vetorização de Chamadas (Call Vectoring)

Uma facilidade que permite que os usuários forneçam um atendimento de chamadas flexível e personalizado, escrevendo uma série de instruções em uma linguagem de programação simples.

Índice remissivo

A

Acesso, 1
adicionar
    anúncios, 20
    anúncios de grupo de busca, 33
    grupos de busca, 28
    grupos de troncos, 4
    números de diretório de vetores, 51
agendar relatórios, 57
ajuda
    números de telefone, xvii
    teclas, xii
anúncios
    adicionar, 20
    apagar, 24
    definição, 19
    fazer backup, 25
    gravar, 23
    grupo de busca, 33
    lista de opções, 47
    tipos, 19
    vetor, 41
apagar um passo, vetores, 49
APLT, 1
atribuir agentes de grupo de busca, 30

B

BCMS Vu, 80

C

CAMA, troncos, 2
centrais de atendimento
  capacidade do sistema, 78
  criar, 74
  definição, 73
  distribuição automática de chamadas (DAC), 79
  fluxo de chamadas, 74
  medir desempenho, 77
  medir desempenho do agente, 79
  planejar, 74
  sistemas de gerenciamento, 80
  testar, 76
CentreVu CMS, 80
chamadas no período de cem segundos, 61
CO, troncos, 2
colocar chamadas em fila, 40
comandos
  add hunt-group next, 28
  add trunk-group, 5
  add VDN, 52
  change announcements, 21, 25
  change console-parameters, 13, 17
  change hunt-group, 10, 32, 33
  change listed-directory-numbers, 12
  change meas-selection trunk-group, 66
  change system-parameters features, 56
  change trunk-group, 15
  change vector, 39, 48, 49
  display announcements, 33
  display capacity, 78
  display events, 50
  display integrated-annc-boards, 21
  display system-parameters customer-options, 39
  list measurements attendant group, 62
  list measurements attendant positions, 63
  list measurements lightly-used-trunk, 68
  list measurements outage-trunk yesterday, 67
  list measurements trunk-group hourly, 66
  list measurements trunk-group summary, 65
  list member hunt group, 31

list performance attendant-group today, 64
list report-schedule, 59, 60
list testcalls summary, 64
list usage digit string, 39
list usage vector, 39
list VDN, 53
list vector, 39
monitor traffic trunk-group, 68
remove report-scheduler, 60
save announcements, 26
configurar uma fila, 31
contrato de serviço extensivo, xvii
CPE, troncos, 2
criar, central de atendimento, 74

D

DAC, aperfeiçoar, 79
DDR, troncos, 2
definir, parâmetros da impressora, 55
desempenho do grupo de atendedores, 64
DIOD, troncos, 2
distribuição automática de chamadas (DAC), 35, 79
DMI-BOS, troncos, 2

E

escrever vetores, 38

F

fazer backup, anúncios, 25
fila, configurar, 31
fraude de tarifação, xiii
FX, troncos, 2

G

gravar anúncios, 23
grupo de busca
- adicionar, 28
- anúncios, 33
- atribuir agentes, 30
- definição, 27

grupo de troncos
- adicionar, 4
- relatório de status, 67
- relatório do menos usado, 68
- relatório resumido, 65
- relatórios, 64
- serviço noturno, 14

H

horário, vetor, 42

I

imprimir relatórios, 57
inserir um passo, vetores, 48

L

linha de junção, 3
linha de mensagens, xii
linha de status, xii
lista de opções, vetores, 47
listar relatórios agendados, 59

M

manuais
    como encomendar mais cópias, xvi
    on-line, xv
medir desempenho do agente, central de atendimento, 79
mensagem, vetor, 44

N

números de diretório de vetores
    (VDN), 51

P

parâmetros da impressora, definir, 55
planejar, central de atendimento, 74

R

RDSI-BRI, troncos, 3
RDSI-PRI, troncos, 3
redirecionar chamadas, vetores, 45
relatório
    agendados, remover, 60
    agendar, 57
    Attendant Group Measurements (medições de grupo de terminais atendedores), 62
    Attendant Group Performance (desempenho do grupo de atendedores), 64
    Attendant Positions (posições de atendedores), 63
    imprimir, 57
    listar agendados, 59
    terminal atendedor, visão geral, 61
    Trunk Group Status (status do grupo de troncos), 67
    Trunk Group Summary (resumo de grupo de troncos), 65
    Trunk Outage Measurements (troncos fora de funcionamento), 67
    Trunks Lightly Used Measurements (medições de troncos menos usados), 68

remover relatórios agendados, 60
RLT, troncos, 3

S

segurança
    preocupações, xiii
seleção por especialidade de agente (EAS), 35
serviço noturno
    grupo de busca, 10
    grupo de troncos, 14
    interações, 18
    ramal noturno, 12
    tipos, 9
Sistema Básico de Gerenciamento de Chamadas (BCMS), 80
sistema de gerenciamento da central de atendimento, 79, 80
    selecionar, 82

T

tandem, troncos, 3
teclas
    ajuda, xii
telas, xii
    Announcements/Audio Sources (Fontes de Anúncio/Áudio), 22
    Attendant Group Measurements (Medições de Grupo de Terminais Atendedores), 62
    Attendant Speed of Answer (Velocidade de Reposta do Atendedor), 64
    Call Vector (Vetor de Chamadas), 41, 42, 43, 44
    Console Parameters (Parâmetros do Terminal), 17
    Event Report (Relatório de Eventos), 50, 51
    Hunt Group (Grupo de Busca), 11, 30, 32, 34
    Listed Directory Numbers (Números na lista telefônica), 13
    Report Scheduler (Agenda de Relatórios), 57, 59
    Trunk Group (Grupo de troncos), 5, 15
    Vector Directory Numbers (Números de Diretório de Vetores), 54
telefones, xi
terminais de voz, consulte telefones
testar, central de atendimento, 76

troncos
- CAMA, 2
- CO, 2
- CPE, 2
- DDR, 2
- DIOD, 2
- DMI-BOS, 2
- fora de funcionamento, 67
  - relatório, 67
- FX, 2
- RDSI-BRI, 3
- RDSI-PRI, 3
- RLT, 3
- tandem, 3
- WATS, 3

V

vetores
- anúncios, 41
- apagar um passo, 49
- colocar chamadas em fila, 40
- definição, 38
- escrever, 38
- inserir um passo, 48
- lista de opções, 47
- mensagem, 44
- redirecionar chamadas, 45
- roteamento de horário, 42

VuStats, 80

W

WATS, troncos, 3

Gostaríamos de saber a sua opinião.

A Lucent Technologies terá muito prazer em receber seus comentários sobre este documento. Seus comentários podem ter grande valor nos ajudando a melhorar a nossa documentação.

Manual de instruções para a administração avançada do sistema DEFINITY, 555-233-712PTB, 2ª edição, Junho de 1999, comcode 108605973

1. Queira indicar as formas como considera que poderíamos melhorar este documento:

- ❒ Melhorar a descrição global
- ❒ Melhorar o índice das matérias
- ❒ Melhorar a organização
- ❒ Acrescentar mais figuras
- ❒ Acrescentar mais exemplos
- ❒ Acrescentar mais detalhes
- ❒ Ser mais conciso
- ❒ Acrescentar mais métodos passo a passo

Queira acrescentar detalhes acerca de sua preocupação. ______________________
____
____

2. Do que é que gostou mais acerca deste documento? ___________________________
____
____
____

3. Sinta-se à vontade para escrever quaisquer comentários abaixo. __________________
____
____
____
____
____

Se pudermos contatá-lo em relação a seus comentários, queira preencher o seguinte:

Nome:__________________________________Número de telefone: (_____)____________

Empresa/Organização:____Data:_________

Endereço:____
____

Quando tiver preenchido este impresso, queira enviá-lo por fax para **+1-303-538-1741** (Estados Unidos). Obrigado.

Catálogos Úteis para Clientes de BCS

Reserve alguns minutos e visite os nossos sites na Web sobre Publicações de produtos e Educação e treinamento para encontrar os últimos catálogos para clientes on-line. Você pode acessar os catálogos na Web para encontrar descrições das ofertas atuais de documentação BCS e produtos de treinamento e educação.

Catálogo de Publicações de BCS

http://www.lucent.com/enterprise/documentation

Procure informações sobre os últimos produtos de documentação, incluindo manuais em formato de CD-ROM ou papel.

Você pode usar o Catálogo de Publicações de BCS para encomendar a documentação que precisa nessa própria página. É possível até fazer o download de cópias de eletrônicas de alguns dos manuais!

Catálogo para Clientes, Edução e Treinamento

http://www.lucent.com/enterprise/training

Procure aqui uma versão on-line do Catálogo para Clientes, Educação e Treinamento com títulos e descrições dos cursos. O catálogo inclui uma lista completa de produtos, incluindo soluções de treinamento em aulas, CD-ROM e vídeos.

Consulte o site Customer, Education and Training para:

- obter mapas de currículos detalhados
- obter informações sobre os programas certificados
- descobrir localizações e informações sobre centrais de treinamento dos EUA.

QUEREMOS SABER A SUA OPINIÃO

Envie e-mail para: document@drmail.lucent.com
Envie fax para: +1-303-538-1741
Escreva para: Lucent Technologies Product Documentation
Rm 22-2G12, 11900 N. Pecos St, Denver, CO 80234, EUA

Sistema DEFINITY®

Manual de instruções

para a administração avançada

Por que outro manual de instruções

Vocês nos informaram que queriam mais instruções passo a passo sobre as tarefas administrativas corriqueiras do sistema DEFINITY. Nós estamos atentos às suas necessidades. Esse manual contém informações relativas aos troncos, serviço noturno, anúncios, grupos de busca, vetores, relatórios e centrais de atendimento.